

守谷市職員カスタマーハラスメント対応基本方針

令和8年9月1日 制定

◆基本的な考え方・基本姿勢

守谷市職員には、全体の奉仕者である地方公務員として、業務遂行上求められる説明責任に基づく丁寧な対応をはじめとする責務を果たすことが求められます。

また、市民サービス向上の観点から、広く市民から意見や要望を聴取する広聴に積極的に取り組むため、職員はその内容の傾聴に努め、丁寧かつ真摯に対応する必要があります。

しかしながら、業務を遂行する過程で特定の個人等からカスタマーハラスメントに相当する行為を受けることがあります。このことにより、特定の個人等に対する対応に時間が費やされ他の業務に支障が生じたり、対応した職員が心身に影響を受けることになるなど、結果として市民サービスの低下につながります。

このことから、カスタマーハラスメントに相当する行為に対しては、職員が十分な説明を尽くす等必要な責務を果たした上で、職員に対する言動が一定の限度を超え、職員の就業環境が害される場合には、安定的な市民サービスの提供を図るとともに、職員を守る観点から、組織として毅然と対応してまいります。

◆カスタマーハラスメントの定義及び該当する行為

1 カスタマーハラスメントの定義

「労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律」の規定に基づき、カスタマーハラスメントを以下のように定義付けます。

『行政サービスの利用者等からのクレーム・言動のうち、要求内容の妥当性に照らして、要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、職員の勤務環境が害されるもの』

※参考：労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律

第33条（一部抜粋）『職場において行われる顧客、取引の相手方、施設の利用者その他の当該事業主の行う事業に関係を有する者の言動であって、その雇用する労働者が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより当該労働者の就業環境が害されること』

2 カスタマーハラスメントに該当する行為

(1) 申出・要求内容に妥当性がないもの・妥当性を欠くもの

- 行政サービスに瑕疵・過失が認められないもの
- 要求内容が守谷市の行政サービスの内容と関係がないもの
- 根拠とする事実関係や因果関係がないもの

(2) 要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なもの

- 暴行、傷害などの身体的攻撃
- 脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言などの精神的な攻撃
- 威圧的な言動
- 妥当性を欠く謝罪の要求
- 継続的、執拗な言動
- 不退去、居座り、監禁などの拘束的な行動
- 差別的な言動
- 性的な言動
- 金銭の要求
- 職員個人への攻撃、要求

3 カスタマーハラスメントへの対応について

苦情やクレームは、行政サービスや職員の態度等に対して不平や不満を訴えるもので、それ自体は問題とは言えず、業務改善や行政サービスの向上につながるものであります。

そして、苦情やクレームの全てをカスタマーハラスメントと判断するのではなく、まずは行政サービスの利用者等からの要望や意見に、利用者のそれぞれの事情に配慮した上、真摯に耳を傾け、丁寧に説明するなど適切な対応に努めます。

その上で、要求内容の妥当性に照らして、要求を実現するための手段・態様が社会通念上妥当かどうかにより、カスタマーハラスメントの該当性について判断します。

その中でカスタマーハラスメントが行われた場合には、職員を守るため、複数の職員で対応する、職員からの相談に応じるなど組織的に対応します。また、状況によっては、警告を行う、対応を中止するなど、毅然と対応します。

さらに悪質と判断した場合には、警察への通報や弁護士への相談など、法的にも対応します。

4 基本的な対策

- ◇ カスタマーハラスメントに対する基本方針(基本姿勢)の明確化
- ◇ 職員への周知・啓発
- ◇ 職員の相談対応体制の整備
- ◇ カスタマーハラスメントへの対応方法・手順等のマニュアル作成
- ◇ 職員向け研修の実施