

飯能市カスタマーハラスメントの防止に関する基本方針

1 基本的な考え方

飯能市では、市民の皆様のご理解とご協力を得ながら、必要な行政サービスを提供するように努めています。そして、行政サービスの利用者等から寄せられる要望や意見は、業務の改善や行政サービスの向上につながるものであり、市政運営に当たり大変貴重なものであることから、真摯に受け止め、丁寧に対応します。

一方で、これらの要望や意見の中には、社会通念上許容される範囲を超え、職員の人格を否定する言動など、職員の尊厳を傷つけるものもあり、これらの行為は職場環境を悪化させるのみならず、通常の業務へ支障を来すこと、他の利用者へのサービスの停滞や質の低下を招くことなど、市政全体へ重大な影響を及ぼすおそれがあります。

飯能市では、職員を守り、適正な行政サービスの提供を維持していくため、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては毅然とした態度で組織的に対応します。

2 カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントとは、行政サービス利用者等からの言動であって職員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、職員の就業環境が害されるものをいいます。

3 カスタマーハラスメントに該当する行為の例

タイプ	行為の例
①時間拘束	・長時間（目安として30分を超えるもの）の拘束、居座り、電話 ・長時間の拘束により業務に影響を及ぼす行為
②リピート型	・頻繁に来庁し、その度にクレームを行う ・度重なる電話 ・複数部署にまたがる複数回のクレーム
③暴言・暴力	・大声、暴言で執拗に職員を責める ・庁舎内で大きな声をあげて秩序を乱す ・大声での恫喝、罵声、暴言の繰り返し ・威圧的、侮辱的な言動 ・職員を叩く、押す、殴る、蹴る ・物を投げつける、つばを吐きかける

④権威型	・優位な立場にいることを利用した暴言、特別扱いの要求
⑤対応者の揚げ足取り	・電話対応での揚げ足取り ・自らの要求を繰り返し、通らない場合は言葉尻を捉える ・同じ質問を繰り返し、対応のミスが出たところを責める ・市側の落ち度に対しての一方的なクレーム ・当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立て
⑥脅迫	・脅迫的な言動、反社会的な言動 ・物を壊す、殺すといった発言による脅し ・SNSやマスコミへの暴露をほのめかした脅し
⑦SNSへの投稿	・インターネット上の投稿（職員の氏名、写真、映像、音声等の公開など） ・市役所や職員の信用を毀損させる行為
⑧正当な理由のない過度な要求	・言いがかりによる金銭要求 ・難癖をつけた使用料、手数料等の未払い、代金の返金要求 ・制度上対応できないことへの要求 ・担当業務外の苦情（国、県、他市町村に関するもの等） ・自宅等の業務場所以外への職員の呼び出し ・謝罪（文書要求含む。）、土下座、職員の異動、辞職の要求
⑨セクハラ	・特定の職員へのつきまとい ・職員へのわいせつ行為や盗撮
⑩その他	・市役所（敷地内）への不法侵入 ・正当な理由のない業務スペースへの立ち入り ・カメラやスマートフォン等による職員や職場の無断撮影、録音

（以上の記載は例示であり、これらに限定されるものではありません。）

4 カスタマーハラスメントへの対応について

行政サービス利用者等からの行為をカスタマーハラスメントと判断した場合には、職員を守るために、放置することなく、組織として毅然とした対応を行うとともに、以降の対応を中止させていただくことがあります。

また、暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動については警察へ通報するなど、厳正な対応を行います。

さらに、カスタマーハラスメントの被害を受けた職員へのケアを行うとともに、職員がカスタマーハラスメントに適切に対応できるよう、研修の実施や相談窓口の設置を行うなど、組織全体でカスタマーハラスメントの防止に取り組めます。

令和8年7月 飯能市