

尾道市カスタマーハラスメント対応基本方針

1 基本的な考え方

尾道市職員は、市民、行政サービスの利用者、市議会議員、事業者、報道機関、他の行政機関その他職員が従事する職務に関係する者（以下「市民等」という。）から寄せられるご意見や要望、苦情等の重要性を理解し、誠実にその内容を受け止め、丁寧かつ真摯に対応します。

しかしながら、その過程において、過度な要求や職員の人格を否定する言動など、職員の尊厳を不当に傷つける行為は、職員の勤務環境を悪化させるばかりではなく、通常業務への支障や他の市民等へのサービス低下を招く可能性があります。

尾道市では、これらの要求や行為に対しては、職員を守るとともに、市民等のみなさまが安心して行政サービスを受けることができるよう、本方針に基づき、毅然とした態度で組織一丸となって対応します。

2 カスタマーハラスメントの定義

市民等からの申出・要求その他の言動のうち、次のいずれか又は両方に該当する社会通念上許容される範囲を超えた言動により、職員の勤務環境が害されるものを「カスタマーハラスメント」（以下「カスハラ」という。）とします。

（１）申出・要求内容等に妥当性がないもの

正当な理由のない過度な要求や揚げ足取り・言いがかりなど、根拠とする事実関係や因果関係がないもの、市に過失がないもの、そもそも市行政に全く関係がない内容など、申出・要求内容等に妥当性がないもの。

【例】 ※以下は例示であり、これらに限るものではありません。

- ・事実や根拠がないこと、市に過失がないことに対する対応への要求
- ・市に対する過大な謝罪や補償の要求
- ・制度上対応できないことへの要求
- ・意味不明な申出や長時間に及ぶ単なる世間話・雑談等
- ・言葉尻を捉える、粗探しに終始するなどの嫌がらせ

（２）申出・要求等を実現するための手段・態様が社会通念に照らし不相当なもの

申出・要求内容に一定の妥当性がある場合であっても、その手段・態様が執拗・拘束的・威圧的など、社会通念上不相当なもの。

【例】 ※以下は例示であり、これらに限るものではありません。

- ・十分な説明（回答）を尽くしても、同じ申出を繰り返す行為
- ・職員からの説明を無視し、又は説明を遮り、一方的に要求を行う行為
- ・人格否定、侮辱、差別的・性的な言動
- ・正当な理由なく、又は必要な説明を行った後も執拗・威圧的に、市長、上司その他特定の者による対応を要求する行為
- ・職員の過失に対し、土下座、文書による謝罪、職員の異動・辞職などを過度に求める行為
- ・SNS等への投稿をほのめかして要求を通そうとする行為
- ・職員の氏名、写真、映像、音声等をインターネット上に掲載し、誹謗中傷、脅迫又はプライバシー侵害を行う行為

3 カスハラに該当する具体的行為

カスハラに該当する可能性のある行為の例を以下に示します。

なお、下記の記載は例示であり、これらに限るものではありません。

言動の頻度や継続性も判断要素となりますが、暴力、具体的な脅迫その他強い精神的又は身体的苦痛を与える態様の言動については、1回の言動であってもカスハラに該当します。

行為のタイプ	行為の例
長時間拘束型	・長時間（目安として1時間を超えるもの）の拘束、居座り、電話 ・長時間の拘束により業務に支障を及ぼす行為 ・職員の自宅への電話
反復型	・必要な説明を行った後も、正当な理由なく頻繁に来庁して同一又は関連する申出を繰り返す行為 ・必要な説明を行った後も、正当な理由なく度重なる電話を行う行為 ・必要な説明を行った後も、複数部署に対して同一又は関連する申出を執拗に繰り返す行為
暴言型	・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 ・侮辱、差別的な言動、誹謗中傷
威嚇・脅迫型	・脅迫的な言動、反社会的な言動、反社会的勢力とのつながりをほのめかす ・物を壊す、殺すといった発言による脅し ・SNS等への投稿やマスコミへの暴露をほのめかした脅し ・凶器を持参し何らかの要求をする
暴力型	・殴る、蹴る、物を叩く・投げ付ける ・つばを吐きかける ・わざとぶつかってくる
揚げ足取り・言いがかり型	・電話対応において、必要な説明後も言葉尻を捉えて執拗に職員を責める行為 ・自らの要求を繰り返し、通らない場合は言葉尻を捉え、又は粗探しに終始して職員を責める行為 ・必要な説明後も同じ質問を執拗に繰り返し、対応上の細かな誤り等を捉えて職員を責める行為 ・事実確認をせず、一方的に市の落ち度と決めつけるクレーム ・当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な攻め立て ・「態度が気に入らない」などの言いがかり
非協力型	・説明を繰り返し遮るなど説明を受けることを拒みながら要求のみを継続する行為・十分な説明後も、合理的な理由なく同一内容の説明・謝罪を執拗に要求する行為
話の脱線・膠着型	・必要な説明後も、本筋又は行政サービスとは関係のない話を執拗に続ける行為 ・必要な確認又は説明に応じず、一方的な主張を執拗に続ける行為
権威型	・優位な立場（市長や議員の知り合いをかたる者、元市役所職員等）にいることを利用した暴言、特別扱いの要求
正当な理由のない過度な要求型	・言いがかりによる金銭要求 ・市に責任がない私物（スマートフォン、PC等）の故障についての金銭要求 ・不当な理由による税・保険料・使用料・手数料等の不払いの主張や、代金の返金要求 ・制度上対応できないことへの要求（必要な手続の拒否、不備・不当な手続の許可など） ・施設設備等への過剰な要求

	・担当業務外の苦情（国、県、他市町村に関するもの等）について、適切な窓口を案内した後も執拗に申出を繰り返す行為 ・正当な理由なく、業務時間外の対応を要求する行為 ・正当な理由なく、業務場所以外（自宅等）へ職員を呼びつける行為 ・正当な理由なく、個人、上司、性別、年齢等を理由として特定の職員による対応を執拗に要求する行為 ・謝罪（口頭・文書）、土下座、職員の異動、辞職の要求
無断撮影・録音型	・撮影・録音等が公務、他の来庁者の権利又は職員の勤務環境に支障を生じさせ、中止要請後も継続する行為
S N S 等での誹謗中傷型	・職員の氏名、写真、映像、音声等をインターネット上に掲載し、誹謗中傷、脅迫又はプライバシー侵害を行う行為 ・市役所・職員の信用を毀損させる行為 ・インターネット上で名誉を毀損する ・プライバシーを侵害する情報を掲載する
セクシュアルハラスメント型	・職員の身体を触る、待ち伏せ、つきまとい ・食事等に執拗に誘う ・職員へのわいせつな行為・発言、盗撮
その他	・正当な理由のない業務スペースへの立ち入り ・職員を誹謗中傷するビラの配布

4 カスハラへの対応

市に寄せられる様々な意見や苦情等については、職員は丁寧かつ真摯な対応を基本としますが、その中でカスハラに該当する、又は該当するおそれがある言動が認められた場合には、本市職員を守るため、毅然とした対応を行います。具体的な対応は次のとおりです。

（１）長時間の拘束を繰り返す行為者に対する面談時間等について

- ・長時間の拘束を繰り返す行為者との面談等の時間は、原則として３０分を上限の目安とし、必要な説明を行った上で対応を終了します。

※ ３に示す「長時間（目安として１時間を超えるもの）」は、カスハラに該当するか否かを判断する際の目安であり、既にカスハラと判断されている行為者との面談等については、本項により原則として３０分以内とします。

（２）威圧的な言動・過度な要求をする者に対する面談場所、録音の実施等について

- ・威圧的な言動・過度な要求をする者に対する面談は、原則として、庁舎等の管理権限が及ぶ場所で行います。
- ・威圧的な言動・過度な要求をする者に対する面談は、複数の職員で対応します。
- ・威圧的な言動・過度な要求をする者との面談その他必要と認める場合には、事実関係の正確な把握、記録、職員の安全確保又は証拠保全のため、事案の状況に応じて、面談、窓口又は電話での会話を録音することがあります。録音に当たっては、可能な場合には、「内容を正確に記録するため録音します。」などと、録音する旨及びその目的を相手方に告げます。ただし、事案の状況、職員の安全確保又は証拠保全の必要性等から、事前に告げることが困難又は適当でないと認められる場合は、この限りではありません。録音・録画データは、個人情報の保護に関する法律その他関係法令に基づき、適切に取り扱います。

(3) SNS等での誹謗中傷、撮影・録音等により支障が生じる場合の対応について

- ・庁舎等における撮影、録音、録画、放送、配信その他これらに類する行為が、公務の円滑な遂行、庁舎等の正常な使用、他の来庁者の権利又は職員の勤務環境に支障を及ぼし、又はそのおそれがある場合は、中止を求めます。中止要請に従わず庁舎等の秩序維持等に支障があると認められる場合は、当該施設の管理に関する規定に基づき、入場の制限若しくは禁止又は退去命令などの必要な措置を講じます。
- ・職員を誹謗中傷するSNS等への投稿が判明した場合は、必要に応じて弁護士又は警察に相談します。脅迫その他犯罪に該当するおそれがあり、危険性又は緊急性が認められる場合は、速やかに警察へ通報します。

(4) 特に悪質な事案への対応について

- ・特に悪質な言動がある場合又はカスハラに該当する言動が反復若しくは継続する場合は、弁護士等への相談その他の法的措置を検討します。

(5) 職員の安全確保について

- ・行為者から危害が加えられないよう一定の距離を保つなど、対応する職員の安全確保を優先します。
- ・生命、身体又は財産に危害が加えられる具体的なおそれがあり、危険性又は緊急性が認められる場合には、直ちに警察へ通報します。

(6) 尾道市不当要求行為等対策要綱に基づく対応

- ・カスハラ行為の内容により、尾道市不当要求行為等対策要綱に基づき、組織的に、かつ、警察その他の関係機関と緊密な連携により対処します。

5 職員への支援及び体制整備

職員が一人で問題を抱え込むことがないように、所属長と関係部署が連携し、組織として対応します。

カスハラを受けた職員及びその対応に従事した職員に対し、必要に応じて、心身の負担軽減、安全確保その他の支援を行います。

職員からの相談に適切に対応するため、相談窓口を設置するなど、必要な相談体制を整備します。

職員がカスハラに適切に対応できるよう、本方針及び対応マニュアルを全職員に周知するとともに、必要な研修その他の啓発を行います。

6 市民等のみなさまへのお願い

市民等のみなさまにおかれましては、本方針の趣旨をご理解いただき、職員と市民等が互いに尊重し合い、誰もが安心して行政サービスを利用できる環境づくりにご理解とご協力をお願いします。