

交野市職員に対するカスタマーハラスメント対策基本方針

1. 目的

この基本方針は、交野市職員が行政サービスの利用者等（以下「市民等」といいます。）からの意見、要望等に対応するに当たり、職員としてとるべき対応について定め、組織として適切な対応を図ることにより、カスタマーハラスメントから職員を守るとともに、行政サービスを適切に提供することを目的とします。

2. 基本原則

職員は、市民等の市政運営に対する意見や要望は、市政運営において重要であることを理解し、誠実に対応する一方で、職員に対して身体的、精神的な苦痛を与えるようなカスタマーハラスメントには、職員の尊厳を守り、安全で働きやすい職場環境を維持するため組織的に毅然と対応します。

3. 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、①市民等からの言動であって、②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るものにより、③職員の就業環境が害されるものであり、①から③までの要素をすべて満たすものをいいます。

4. カスタマーハラスメントに該当する事例

行為のタイプ		具体的言動例	対応例
要求内容が不当		・行政サービスとは関係のない要求（性的なもの、プライバシーに関わるものを含む。） ・行政サービスを著しく超える要求 ・職員の対応が著しく困難・不可能な要求（難癖をつけた税、保険料、使用料、手数料等の未払い、代金の返金要求や言いがかりによる金銭的要求を含む。）	・毅然として要求を拒否する。 ・要求内容を記録する。 ・職員に対する不相当な高額の見金要求など極めて悪質な場合は警察に通報する。
手段・態様が不当	身体的な攻撃	・殴る、蹴る、叩く ・物を投げつける ・つばを吐きかける	・直ちに警察に通報する。 ・職員の身の安全を確保し複数人で対応する。
	精神的な攻撃	・「物を壊す」「殺す」といった発言による脅し ・SNS への暴露をほのめかした脅し ・インターネット上での誹謗中傷や職員の氏名公開等 ・人格を否定するような発言 ・土下座の強要 ・職場や職員に対する盗撮、無断撮影	・当該言動をやめるよう注意、警告する。 ・当該言動をやめない場合、対応を終了し、退去を命じる。 ・退去を命じても応じない場合、警察に通報する。 ・暴力団等に係る発言や職員の身に危険が及ぶような脅迫があ

	威圧的な言動	・大声で職員を責める ・庁舎内で大声をあげて周囲を威圧する ・反社会的な言動	った場合は警察に通報する。
	継続的な言動 執拗な言動	・頻繁に来庁し、クレームを行う ・度重なる電話 ・同じ質問を繰り返し、対応のミスが出たところを責める ・当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立て	・当該言動をやめるよう注意、警告する。 ・当該言動をやめない場合、一定時間の経過をもって対応を終了し、退去を命じる。（電話の場合は、切電する。）
	拘束的な言動	・長時間、職員を不必要に拘束 ・長時間の居座り（不退去）、電話	・退去を命じても応じない場合、警察に通報する。

※上記は例示であり、これらに限られるものではありません。

※「一定時間」は、「最長でも３０分」を目安とします。職員は「一定時間」を超過するまで我慢しなければならないということではなく、また、「一定時間」の経過のみをもって形式的に対応を打ち切るのではなく、市民等への対応状況により判断します。

5. カスタマーハラスメントへの対応

上記の例を含め、カスタマーハラスメントに対して、原則、組織として以下のとおり対応します。

(1) カスタマーハラスメントに該当する行為を行う者への対応方法、録音・録画の実施について

- ・対応は、原則として庁舎内で行います。また対応時間が３０分を超過する場合は、対応を終了します。
- ・上司（管理職）への相談、報告を行い、対応は、複数人で行います。
- ・必要に応じて窓口や電話での会話を録音・録画します。また、職員の安全が脅かされる状況など事前告知が難しいと判断される場合は、申告することなく録音・録画する場合があります。なお、録音・録画された記録は、対応の事実関係を確認し適切な組織的対応を行うためのものであり、それ以外の用には供しません。
- ・不当な要求や暴言等の不当な言動については、記録し組織で共有します（交野市職員の公正な職務の執行の確保に関する条例第６条等に基づく対応）。
- ・暴力等の犯罪行為が発生した場合は、直ちに警察へ通報します。

(2) 職員に対する撮影について

- ・許可なく、庁舎内での撮影、録画、配信その他これらに類する行為は禁止します。
- ・職員を誹謗中傷する投稿など、嫌がらせと認められる SNS への投稿等が判明した場合は、警察へ通報します。

(3) 他制度に基づく対応について

- ・市民等からの要望等については、交野市職員の公正な職務の執行の確保に関する条例に基づき、適切に記録するとともに、不正な要望・言動等に対しては組織的に対処します。
- ・職員に対する暴力行為が発生した場合は、直ちに職員の身の安全を確保し、警察へ通報するなど組織的に対処します。