東松島市職員カスタマー・ハラスメント対応マニュアル概要版

1 「カスタマー・ハラスメント」とは

【定義】 職員の職務に係る行政サービスの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るものにより、職員が精神的若しくは身体的な苦痛を与えられ、職員の人格若しくは尊厳が害され、又は職員の勤務環境が害されること。

① 明らかに必要性のない言動 ② 目的を大きく逸脱した言動 ③ 手段として不適切な言動
④ 当該行為の回数、行為者の数等、その態様や手段が社会通念に照らして許容できる範囲を超える言動

- 【該当】対面だけではなく、電話やSNS等インターネットも含まれます。
- 【該当】1回の言動でも該当し得るものがあります。(原則は言動の頻度、継続性が考慮される)
- 【非該当】障害者が「障害者差別解消法」で禁止されている不当な差別的取扱いをしないよう求めること(例:話しが遅い、分かりづらい 等)

2 カスタマー・ハラスメント具体例

類型	具体例
時間拘束型	長時間にわたり、行政サービス利用者等が職員を拘束する。居座りするまたは長時間電話を続ける。
リピート型	理不尽な要望について、繰り返し電話で問合せをする。または、面会を求めてくる。
暴言型	大きな怒鳴り声をあげる、侮辱的発言、人格の否定や名誉を毀損する発言をする。
権威型	正当な理由なく権威を振りかざし要求を通そうとする。断っても執拗に特別扱いを要求する。または文書等での謝罪や土下座を強要する。
継続的・執拗型	同様の質問を執拗に繰り返す、揚げ足取り、執拗な責め立て、説明を聞かない・納得しない等の非協力的な言動をする。
暴力型	殴る、蹴る、たたく、物を投げつける、わざとぶつかってくる等の行為
威嚇・脅迫型	「殺されたいのか」といった脅迫的な発言、反社会的勢力とのつながりをほのめかす等職員を怖がらせる行為をとる。
庁舎等外拘束型	苦情や要望等の詳細が分からない状態で、職場外である行政サービス利用者等の自宅や特定の事務所等に呼びつける。
嫌がらせ・プライバシー侵害型	職員へのわいせつな行為・発言、つきまとい、盗撮・無断撮影、SNS等への職員情報の投稿等

※言動の程度や背景によっては、カスハラに該当しない場合があります。

3 カスタマー・ハラスメント対応のポイント

対応のゴールは打ち切ることがゴール(解決状態)であり、相手の納得は不要、合理的な提案で足ります。
必要に応じて警察(110番)への協力も要請しましょう。

①日頃からの備え(所属内で対応方針の確認・共有・録音録画機材の動作確認 等)
②はじめはいつもどおり対応しましょう。
③カスハラの疑いを感じたら1人で抱え込まず速やかに上司に報告して対応方針を確認しましょう。
④1人での対応は避け複数名で対応しましょう。
⑤正確な情報を把握するようメモを取りましょう(事実を慎重に確認します。)。
⑥悪質な行為への対応は、毅然とした対応を行いましょう。

「うまく断れない」と感じたら…
市民に寄り添うことと、不当な要求を受け入れることは違います。「これ以上の対応はいたしかねます」「お引き取りください」という言葉は、行政の適正なサービスを守るための「正当な業務」です。

4　カスタマー・ハラスメント対応フロー図

担当者による丁寧な聞き取り

基本姿勢
・(1)市民の声の尊重　(2)真摯な初期対応による予防

職員の初期対応
・(1)冷静な対応　(2)事実関係の正確な把握　(市の過失の有無)(3)不用意な謝罪の回避

「相手の行為が社会通念上許容される範囲を超える」不当な行為となっていないか確認

- **要求内容**
  ①明らかに必要性のない言動　②目的を大きく逸脱した言動　③手段として不適当な言動等
  ④対応困難・不可能な要求
- **手段・態様**
  ①身体的 ②精神的な攻撃 ③威圧的 ④継続的・執拗な ⑤拘束的な

※**要求内容**が不当な場合は要求を拒否する。カスハラの該当は、手段・態様により判断する
※**手段・態様**が社会通念上許容範囲を超える場合は、カスハラと判断可能

基本姿勢
(1)あくまで社会通念に基づく判断
　※「常識」と「精神的苦痛」を判断の拠り所とする
(2)市民の正当な権利の行使に留意

担当者から上司へ相談　⇒　カスハラと判断・方針の共有

初期対応

・対応内容の正確な記録をするとともに、必要に応じて録音・録画に関する市のルール(※1)(原則録音前に告知する など) を相手方に示す
・密室で対応しない、安易な約束をしない

基本姿勢
(1)職員を守るという姿勢
(2)組織的な対応へのシフトを視野に

※1　東松島市庁舎における通話録音装置の設置及び管理運用に関する要綱(令和5年東松島市訓令甲第42号)
東松島市役所庁舎に設置する防犯カメラの運用に関する要領(平成31年東松島市訓令甲第33号)

組織的対応

(1)連携体制　【対応開始】
　複数での対応とし、上司、担当、記録係等とし、対応時間を決める(対応開始30分～60分目安)
　また、必要に応じて所属長は支援を行う
(2)毅然とした姿勢　【対応打ち切り】
　曖昧な回答は避け冷静に対応、記録を残す。対応打ち切りの場合の時間の目安は15分程度
(3)法的対応〈必要に応じ検討〉
【対応中】庁舎管理規則に基づく退去命令(※2)　【退去命令】打ち切り後に退去に応じない場合は15分程度目安に退去命令
【対応中】警察への通報(通報や器物損壊・暴行　など)
【事前・事後】顧問弁護士に相談
(4)その他の対応
【事前・事後】 悪質な事案については、所属長等を経由して副市長へ報告
【事後】今後の対応方針の検討　など

基本姿勢
(1)被害職員へのアフターケア

※2　庁舎管理規則に基づく退去命令の3ケース
ケース1:庁舎の秩序維持(暴行、暴れる、机を叩く、椅子を蹴る、大声を上げる　等)
ケース2:災害の防止(ガソリンを撒かれ火災へ発展　等)
ケース3:公務の円滑な執行(同じ話の繰返し、長時間居座り等)

所属内での情報共有及び悪質な事案は対応例として全庁的に共有