

宜野湾市カスタマーハラスメント対策基本方針

令和8年 10 月 宜野湾市

1 基本的な考え方

宜野湾市は、市民、行政サービスの利用者、事業者等の皆様から寄せられる意見、要望及び苦情を、市政や行政サービスを改善するための大切な声として受け止め、誠実かつ丁寧な対応に努めます。

一方で、これらの言動の中には、要求内容に正当な理由がないもの、職員の人格を否定する暴言、長時間の拘束、暴力、脅迫等、社会通念上許容される範囲を超え、職員の就業環境を害するものがあります。このような行為は、職員の心身の健康を損なうだけでなく通常業務を停滞させ、他の市民等に対する行政サービスの低下を招く重大な問題です。

本市は、正当な意見等を不当に制限することなく、職員の人格、安全及び健康を守り、行政サービスを適正かつ継続的に提供するため、この方針を定め、カスタマーハラスメントに対して職員個人に対応を委ねることなく、組織として毅然と対応します。

2 用語の定義

(1)市民等

この方針における「市民等」とは、市民、行政サービスの利用者及びその家族、相談又は問合せを行う者、施設利用者、取引先、受託事業者、事業に係る近隣住民その他本市の事務又は事業に係る有する者をいいます。今後行政サービスを利用し、又は本市と取引する可能性がある者を含みます。

(2)カスタマーハラスメント

この方針における「カスタマーハラスメント」とは、次の三つの要素を全て満たすものをいいます。

- ① 市民等による言動であること。
- 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た言動であること。
- ③ その言動によって職員の就業環境が害され、又は害されるおそれがあること。

なお、窓口、訪問先等における対面の言動に限らず、電話、文書、電子メール、SNSその他インターネット上の言動も対象となります。

(3)職員

この方針における「職員」とは、地方公務員法(昭和 25 年法律第 261 号)第3条第2項に規定する一般職に属する市の職員をいいます。

3 正当な意見、要望及び苦情との区別

市民等からの意見、要望及び苦情の全てがカスタマーハラスメントに該当するものではありません。行政サービスの内容や職員の対応に改善すべき点がある場合の指摘、社会通念上許容される範囲で行われる意見、要望及び苦情は、正当な申入れとして、引き続き誠実かつ丁寧に対応します。

また、障がいのある方が、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律において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及び社会的障壁の除去を必要としている旨の意思を表明することは、それ自体がカスタマーハラスメントに該当するものではありません。本市は、同法に基づき、その実施に伴う負担が過重でないときは、社会的障壁の除去について必要かつ合理的な配慮を行います。障がい、高齢、言語その他の事情により、同じ内容の説明や質問が繰り返される場合等についても、その事情に配慮して丁寧に対応します。

ただし、これらの場合であっても、要求の手段や態様が社会通念上許容される範囲を超え、職員の就業環境が害され、又は害されるおそれがあるときは、カスタマーハラスメントに該当することがあります。

4 カスタマーハラスメントに該当し得る言動の例

次の例は典型例であり、これらに限定されるものではありません。該当性は、言動の目的、経緯、態様、頻度、継続性、職員側の対応、業務の性質等を総合的に考慮し、組織として判断します。

(1)言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ・ 要求に正当な理由がない、又は市の事務事業と全く関係のない要求
- ・ 制度上想定しているサービスを著しく超える要求
- ・ 対応が著しく困難な要求又は対応が不可能な要求
- ・ 不当な損害賠償、金銭、補償、謝罪等の要求

(2)手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ・ 身体的な攻撃(暴行、傷害、物を投げつける、設備・物品を壊す等)
- ・ 精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、人格を否定する言動、差別的言動、性的な言動、土下座の強要、無断での撮影・録音、SNS等への投稿又はその示唆等)
- ・ 威圧的な言動(大声で威圧する、反社会的勢力との関係をほのめかす等)
- ・ 継続的、執拗な言動(同様の質問・要求や電話、電子メール等の執拗な繰り返し等)
- ・ 拘束的な言動(長時間の電話、窓口等への居座り、不退去等)
- ・ 職員個人への攻撃又は接触(待ち伏せ、つきまとい、勤務時間外の接触、庁舎外への呼出し等)

5 カスタマーハラスメントへの対応

(1)基本姿勢の明確化及び対処の内容に関する周知

カスタマーハラスメントには毅然とした態度で対応し、職員を保護する旨の本市の基本姿勢を、管理監督者を含む全ての職員に周知し、啓発するとともに、市ホームページ等により公表します。また、カスタマーハ

ラスメントの内容及びあらかじめ定めた対処の内容を不当要求・カスタマーハラスメント対応マニュアル(以下「対応マニュアル」といいます。)に定め、全ての職員に周知します。

(2)カスタマーハラスメント発生時の具体的な対応(窓口・電話対応)

職員は、カスタマーハラスメントに該当し、又は該当するおそれがある言動を受けたときは、対応マニュアルに基づき、次のとおり対応します。対応の終了、退去の要請、警察への通報その他の措置は、所属長が組織として判断します。

- ・ 一人で対応せず、上司及び周囲の職員と情報を共有し、複数の職員で対応します。
- ・ 相手方の要件及び要求内容を確認し、事実関係を踏まえて必要な説明を尽くします。説明を尽くしても同一の主張が繰り返され、又は暴言等が続く場合は、その旨を注意し、改善がないときは、対応打ち切りの判断を行ったうえで対応(通話)を終了し、退去を求めます。
- ・ 対応の日時、相手方、発言の内容及び経過を記録し、必要に応じて録音を行うことがあります。
- ・ 暴行、脅迫等の犯罪に該当し得る行為があるとき、又は退去の求めに応じないときは、直ちに警察に通報し、職員及び来庁者の安全の確保を優先します。
- ・ 事案の内容が複数の部署に関係する場合は関係部署と情報を共有します。

(3)相談体制の整備

相談窓口を総務部人事課に置き、全ての職員に周知します。窓口は他のハラスメントに関する相談窓口と一体的に設置し、カスタマーハラスメントが発生するおそれがある場合や、該当するかどうか微妙な場合も含めて広く相談に応じます。管理監督者は、職員から相談を受けたときは、これを個人の対応能力の問題として扱わず、事実関係の確認、対応方針の決定及び当該職員への結果の伝達を行います。相談窓口の連絡先及び報告の方法は、対応マニュアル、庁舎内掲示、庁内情報システム等により、会計年度任用職員を含む全ての職員に周知します。

(4)対応環境の整備

職員が安全に、かつ、安心して市民等への対応に当たることができるよう、対応に必要な設備及び機器の整備に向けて取り組みます。

電話による対応については、対応の状況を正確に記録し、行政サービスの向上及び対応の改善に生かすとともに、社会通念上許容される範囲を超えた言動を抑止するため、通話録音装置の整備に向けて取り組みます。この場合において、録音を行う旨は、音声ガイダンス、庁舎内掲示、市ホームページ等により、あらかじめ市民等に周知します。

このほか、窓口における職員の安全の確保に資する設備・機器(録画等)及び情報システムの整備に努め、その必要性、他の来庁者のプライバシーへの配慮、記録の取扱いに関する規定の整備等を踏まえ、導入に向けて取り組みます。

これらの整備に当たっては、職員を対象とする実態調査の結果、相談窓口に寄せられた事案の状況等を踏まえ、必要な見直しを行います。

また、職員の個人情報を保護し、職員が安心して対応に当たることができるよう、職員の名札は姓のみの表記とすることができるものとしています。

(5)事後の迅速かつ適切な対応

事案に係る事実関係を迅速かつ正確に確認し、対応者の交代、行為者との引離し、業務上の配慮、産業医等によるメンタルヘルス相談その他被害を受けた職員への配慮のための措置を行います。事案の内容及び対応の経過は、正確に記録し、組織的な対応の判断に活用します。あわせて、原因や背景となった行政サービスの内容、職員の対応、説明の不足等の改善を図る等、再発防止に向けた措置を講じます。これらの再発防止に向けた措置は、カスタマーハラスメントが生じた事実を確認することができなかった場合においても、同様に行います。

(6)特に悪質な行為の抑止のための措置

特に悪質と考えられる行為への対処の方針(文書による警告、庁舎への立入りの制限、警察への通報、告訴、告発、仮処分申請、訴えの提起その他の法的措置等)について、全ての職員に周知します。

(7)プライバシーの保護及び不利益な取扱いの禁止

相談を行った職員その他の関係者のプライバシーを保護するために必要な措置を講じます。また、相談をしたこと、事実確認等に協力したこと等を理由として、不利益な取扱いを行いません。この旨を全ての職員に周知し、啓発します。

(8)研修の実施

管理監督者を含む全ての職員に対し、カスタマーハラスメントの内容、対処の内容等に関する研修を実施します。また、職員の対応力の向上を図るとともに、発生の原因や背景となり得る行政サービスの内容、説明及び情報提供の不足等の解消に努めます。

(9)職員の責務

本市の職員は、カスタマーハラスメントに対する理解を深め、この方針に定める事項を遵守するとともに、委託先、指定管理者、取引先等の事業者に対しても、相手方の尊厳を尊重し、要求内容の妥当性及び言動の適切性に配慮した対応を行うものとします。

(10)対応に当たっての留意事項

これらの措置を講ずるに当たっては、法令によりサービスの提供が義務付けられている場合や、サービスが途絶すると市民等の生命又は心身の健康に重大な影響が及ぶおそれがある場合は、その必要性に留意して適切に対応します。

6 関係例規等との関係

この方針は、宜野湾市不当要求行為等及びカスタマーハラスメントの防止に関する要綱(平成31年宜野湾市訓令第2号)第14条第1項の規定に基づき定めるものです。この方針に定める事項の具体的な取扱い、不当要求・カスタマーハラスメント対応マニュアルその他の関係例規によります。

7 市民等の皆様へのお願い

本方針は、市民等の皆様による正当な意見、要望及び苦情を制限するものではありません。本市は、皆様の声を真摯に受け止め、行政サービスの改善に生かします。

一方で、職員の人格や安全を脅かし、行政サービスの提供に支障を生じさせる言動に対しては、組織として毅然と対応します。本方針の趣旨について、ご理解とご協力をお願いします。

なお、本市は、対応の内容を正確に記録して行政サービスの改善に生かすとともに、職員の安全を確保するため、通話録音装置の整備をはじめとする対応環境の整備に向けて取り組みます。電話によるお問合せ等の際に録音を行う場合があることについて、ご理解をお願いします。

8 施行日

この方針は、令和8年10月1日から施行します。