

神栖市カスタマーハラスメント対策基本方針

1 基本的な考え方

神栖市（以下「市」という。）では、市民の皆様からの貴重なご意見やご要望は、市政をより良くするための財産と捉えており、職員は日々の業務において、市民一人ひとりととの真摯な対話を通じて、丁寧かつ誠実な対応に努めているところです。

しかしながら、行政サービスを提供する過程において、職員に対する不当な要求、人格を否定する言動、恐怖心を抱かせる言動などの一部の行為（以下「カスタマーハラスメント」という。）が、職員の心身の健康を害し、さらには他の市民の皆様への行政サービスの適正かつ円滑な提供を著しく妨げてしまう場合があります。

市では、カスタマーハラスメントから職員を守り、職員が安心して行政サービスを提供できる環境を確保するとともに、公平かつ安定した行政サービスを持続的に提供できる体制を維持するため、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、組織として毅然と対応してまいります。

また、職員は、自らがカスタマーハラスメントの行為者とならないよう、公務内外を問わず高い倫理観を持って行動することを徹底します。

2 定義

(1) 行政サービス利用者等

市民や施設利用者をはじめ、対面であるか否かにかかわらず、職員が従事する職務に関し当該職員に関わる全ての者をいいます。

(2) カスタマーハラスメント

行政サービス利用者等からのクレームやそれに伴う（類する）言動（以下「クレーム等」という。）のうち、その要求内容の妥当性に照らして、要求を実現するための手段や態様が社会通念上不相当であり、その結果として職員の勤務環境が害されるものをいいます。

なお、行政サービス利用者等からのクレーム等の全てがカスタマーハラスメントに該当するわけではなく、客観的に見て、社会通念上許容される範囲で行われたものは、カスタマーハラスメントには当たりません。

3 カスタマーハラスメントに該当する行為の例

カスタマーハラスメントに該当する行為としては、次のようなものが想定されます（次の行為は例示であり、これらに限られるものではありません）。

分類	行為の内容	
行政サービス利用者等の要求の内容が妥当性を欠くもの	○行政サービスに瑕疵・過失が認められない場合における不当な要求 ○市が提供すべき行政サービスの範囲外の要求 ○法令、条例上開示できない情報の要求	
行政サービス利用者等の要求を実現するための手段、態様が社会通念上不相当な言動	時間拘束型	権威型
	・長時間の拘束、居座り、電話 ・長時間の拘束等により業務に支障を及ぼす行為	・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）にあることを利用した暴言、特別扱いの要求
	リピート型	SNS 投稿型
	・頻繁に来庁し、その度にクレーム等を行う ・度重なる電話 ・複数部署にまたがる複数回のクレーム等	・インターネット上の投稿（職員の氏名、写真、映像、音声等の個人情報の公開や職員の対応状況等の流布） ・市や職員の信用を毀損させる投稿
	暴言・暴力型	職員の揚げ足取り
	・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 ・殴る、蹴る、物を叩く、投げ付ける ・つばを吐きかける	・窓口、電話対応等での揚げ足取り ・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 ・市の落ち度に対しての一方的なクレーム等 ・当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な攻め立て
	脅迫型	セクシャルハラスメント
	・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めかした脅し	・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
	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 ・私物（スマートフォン、パソコン等）の故障についての金銭要求 ・難癖をつけた税、保険料、使用料、手数料等の未払いや返金要求 ・制度上対応できないことへの要求（必要な手続の拒否、不備のある、不当な手続の許可など） ・担当業務外の苦情（国、都道府県、他市区町村に関するもの等） ・勤務時間外の対応要求 ・個人、上司、性別、年齢等、特定の職員を指名する対応要求 ・謝罪（口頭や文書）、土下座、職員の人事、辞職の要求	
	その他	
	・正当な理由のない業務スペースへの立ち入り ・職員個人への攻撃（人格の否定、プライバシー侵害行為、無断の撮影等）	

4 カスタマーハラスメントが抵触する法律

カスタマーハラスメントに係る犯罪、違法行為が抵触する法律には次のようなものがあります。

罪 名	内 容
住居侵入罪 不退去罪 (刑法 130 条)	正当な理由なく他者の住居等に侵入し、または要求されても退去しなかった者は、3 年以下の拘禁刑または 10 万円以下の罰金に処されます。
傷 害 罪 (刑法 204 条)	他人に怪我や病気、精神疾患を負わせる犯罪で、15 年以下の拘禁刑または 50 万円以下の罰金に処されます。
暴 行 罪 (刑法 208 条)	他人の身体に対して怪我をしない程度の暴力を振るう犯罪で、2 年以下の拘禁刑もしくは 30 万円以下の罰金または拘留もしくは科料に処されます。
脅 迫 罪 (刑法 222 条)	相手やその親族の生命、身体、財産等に害を加える旨を告知して脅す犯罪で、2 年以下の拘禁刑または 30 万円以下の罰金に処されます。
強 要 罪 (刑法 223 条)	相手やその親族の生命、身体、財産等に害を加える旨を告知して脅迫し、または暴行を用いて、相手に義務のないことを無理に行わせたり、権利の行使を妨害したりする犯罪で、3 年以下の拘禁刑に処されます。
名 誉 毀 損 罪 (刑法 230 条)	公然と具体的な事実を指摘して他人の社会的評価を引き下げる犯罪で、3 年以下の拘禁刑または 50 万円以下の罰金に処されます。
侮 辱 罪 (刑法 231 条)	具体的な事実を提示せずに、公然と人を侮辱して人格をおとしめる犯罪で、1 年以下の拘禁刑もしくは 30 万円以下の罰金または拘留もしくは科料に処されます。
信用毀損及び業務妨害 (刑法 233 条)	虚偽の噂を流すなどして相手の信用を傷つけ、またはその業務を妨害する犯罪で、3 年以下の拘禁刑または 50 万円以下の罰金に処されます。
威力業務妨害罪 (刑法 234 条)	暴力や脅迫、大人数での威圧など、人の自由な意思を制圧するような強い勢力（威力）を用いて他者の業務を妨害する犯罪で、3 年以下の拘禁刑または 50 万円以下の罰金に処されます。
恐 喝 罪 (刑法 249 条)	他人を脅して金銭などの財物を差し出させたり、財産上不当な利益を得たりする犯罪で、10 年以下の拘禁刑に処されます。

※ その他、軽犯罪法や茨城県迷惑行為防止条例においても、日常生活の道德規範に反する軽微なものが処罰の対象とされており、カスタマーハラスメントに該当する行為が様々な法律・規制に抵触する可能性があります。

5 カスタマーハラスメントへの対策

カスタマーハラスメントへの対策として、市では次のとおり取り組んでまいります。

(1) 本方針の周知・啓発

本方針を職員に周知・啓発するとともに、市ホームページや公共施設内でのポスター掲示等を通じて、行政サービス利用者等に対しても市の毅然とした対応方針を広く周知します。

(2) 対応マニュアルの策定、相談体制の整備、研修の実施等

職員がカスタマーハラスメントを受けた際に適切な対応を取れるよう、カスタマーハラスメント対応マニュアルや具体的な対応手順を策定し、職員に対し研修を実施します。あわせて、職員が一人で抱え込まずに迅速に相談・報告ができる窓口や内部体制を整備します。

(3) 物理的・技術的対策

行政サービス利用者等からの悪質なクレーム等に対し客観的な証拠（映像・音声）を確保するため、窓口への防犯カメラ設置や通話内容の自動録音システムなどについて、段階的に整備します。

(4) 警察等との連携・協力体制の構築

悪質なケースや犯罪行為に対して迅速に警察へ通報・相談できる体制を築きます。また、法的措置を視野に入れ、弁護士など専門家と連携した組織的対応力を強化します。

6 カスタマーハラスメントへの対応

職員がカスタマーハラスメントに該当する行為を受けた場合は、職員を守るため、市は、次のとおり対応します。

(1) 面談は複数の職員で行うなど組織的に対応し、告知の上、会話の内容を録音する場合があります。

(2) 警告等を行っても、なお迷惑行為等が継続する場合は、対応を打ち切り、以降の庁舎内への来庁や滞在、電話対応、書簡対応等をお断りする場合があります。

(3) 悪質と判断した場合や犯罪行為が確認された場合には、警察等関係機関に通報の上、厳正に対処いたします。

(4) インターネット上に職員の個人名等の個人情報が公開されていることが判明した場合は、削除要請その他法的措置を行うことも含めて対処いたします。

7 その他

本方針は、関係法令の改正や行政サービスのあり方の変化等に応じて、適宜見直しを行います。

令和8年10月1日制定
神 栖 市