

三田市カスタマーハラスメントに対する基本方針

～三田市はカスタマーハラスメントから職員を守り、行政サービスの向上に努めます～

三田市職員は、市民や事業者の皆さんに必要な行政サービスの提供に日々努めています。その中で、皆さんからのご意見や苦情等（クレーム）は、市政向上にとって大変貴重であり、丁寧かつ真摯に対応してまいります。

一方で、窓口や電話での行政サービス利用者の言動や行為の中には、市役所業務の性質等に照らして社会通念上許される範囲を超えたもの（カスタマーハラスメント）があり、職員が過度な精神的ストレスを受ける事態が生じています。中には、職員の人権侵害にあたるような言動や行為もあり、職員の通常業務・職場環境にまでも支障をきたし、行政サービスの低下を招きかねません。

三田市では、これらカスタマーハラスメントにあたる言動や行為は絶対に許さず、悪質な場合には法的措置も踏まえて対応します。特に暴力行為等があった際には、直ちに警察へ通報します。このようにカスタマーハラスメントに適切に対応することは、最終的に市民や事業者の皆さまへの安定した行政サービスの提供に繋がります。

同時に、本市職員においても、カスタマーハラスメントに繋がる苦情等（クレーム）を未然に防ぐため、日々の業務チェックを強化し、確実な事務処理に努めます。また、本市職員が勤務中・勤務外を問わず、他の事業者従業員に対してカスタマーハラスメントを一切行わないことをお約束いたします。

以上、三田市では、カスタマーハラスメントから本市職員を守るとともに、適正な行政サービスを維持していくために、組織として毅然とした態度で、カスタマーハラスメントに対応してまいります。

令和8年4月 三田市長 田村 克也

1 カスタマーハラスメントの定義

職場において行われる顧客、取引の相手方、施設の利用者その他の当該事業主の行う事業に関係を有する者(以下、「顧客等」という。)の言動であって、その雇用する労働者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ものにより当該労働者の就業環境が害されるもの。

(改正「労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律」第33条第1項)

＊「顧客等」… 市民だけでなく、市と契約関係にある事業者や外部団体、議員なども対象となります。

ポイント

- ① 要求内容に妥当性があるか
- ② 要求を実現するための手段・態様が社会通念上に照らして相当な範囲か

要求内容に妥当性がないもの、要求を実現するための手段・態様が社会通念上に照らして相当な範囲を超えるものをカスタマーハラスメントと判断します。

～カスタマーハラスメントを判断するうえでの注意点～

※苦情等(クレーム)＝カスタマーハラスメントではありません。顧客等の主張、言動及び行動等の事実関係を正確に確認する必要があります。

※正当な苦情等(クレーム)であっても、暴言や暴力を伴う場合など、要求を実現するための手段・態様が社会通念上、許されざるものである場合はカスタマーハラスメントに該当します。

2 カスタマーハラスメントに該当する行為について

(1) 要求が妥当性を欠くもの

- ア 市役所の提供するサービスに瑕疵・過失が認められない場合
- イ 要求の内容が市役所の提供するサービスの内容とは関係がない場合

(2) 要求を実現するための手段・態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ア 身体的な攻撃（暴行、傷害）
 - ※殴る・蹴るといった暴力行為は直ちにカスタマーハラスメントに該当することはもとより、犯罪に該当します。
- イ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
 - ※SNSやマスコミへの暴露をほのめかすことも脅迫にあたります。
- ウ 威圧的な言動（優位な立場にあることを利用した暴言や特別扱いの要求）
- エ 土下座の要求、謝罪の強要
- オ 継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
 - ※複数部署にまたがる複数回のクレームなど
- カ 長時間にわたる拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）
- キ 性的な言動（わいせつな言動、職員へのつきまといなど）
- ク 職員への個人攻撃、要求（職員の私的な個人情報を聞き出そうとするなど）

3. カスタマーハラスメントの態様

時間拘束型	権威型
・一定時間を超える長時間（※）の拘束、居座り ・長時間の電話 ・時間の拘束、業務に支障を及ぼす行為	・優位な立場にいることを利用した暴露、特別扱いの要求
リピート型	SNSへの投稿
・頻繁に来庁し、その度にクレームを言う ・度重なる電話連絡 ・複数部署にまたがる複数回（※）のクレーム	・インターネット上の投稿（職員の氏名を投稿）
暴言	セクハラ
・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	・職員へのつきまとい ・職員へのわいせつ行為や盗撮
対応者の揚げ足取り	正当な理由のない過度な要求
・電話対応での揚げ足取り ・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 ・一方的にこちらの落ち度に対してのクレーム ・当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な攻め立て	・言いがかりによる金銭要求 ・制度上できないことへの要求 ・契約内容を超えた過度な要求
脅迫	その他
・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のめかした脅し	・執務室への不法侵入

（※）複数回（繰り返し）、長時間の目安とは？

繰り返し又は長時間に渡り顧客等の言動が威圧的であるなど職員が委縮してしまうものである場合、又は著しく業務の妨げとなる行為である場合は、**十分な説明責任を果たしてから3回以上を繰り返し、20分以上を「長時間」**とみなします。（各課でケースごとに個別に判断する必要があるため、一概ではありません。）

4 カスタマーハラスメントへの対応について

冒頭にもあるように、行政サービスの利用者（顧客等）から寄せられるご意見や苦情等（クレーム）は、市政にとって大変貴重なものであり、丁寧かつ真摯に対応する必要があります。

しかしながら、誠意をもって対応しても、カスタマーハラスメントが該当する言動があった場合には、本市職員を守るため、また安定した行政サービスを提供するためにも、これらの要求や言動に対しては、毅然とした態度で組織として対応します。

事実関係の正確な確認のうえ、相手方に対し十分な説明責任を果たしている、また既に説明した内容以上に対応や提案をできる余地がないと判断した場合は、対応を打ち切るなどの対応をします。それでも繰り返される場合には書面による打ち切りも行います。

暴力行為等があった際には、直ちに警察へ通報し、悪質なカスタマーハラスメントについては弁護士への相談などの法的措置も踏まえて対応します。

5 三田市のカスタマーハラスメント対策

- (1) カスタマーハラスメントに対する三田市の基本方針を職員及び市民等に周知
- (2) カスタマーハラスメントに関する対応手順（マニュアル）を職員に周知
- (3) カスタマーハラスメントに対する相談体制の整備
- (4) カスタマーハラスメントが疑われる場合については録音、録画等を行い、事実関係を正確に確認できるようにし、カスタマーハラスメント行為の証拠保全を行います。
- (5) カスハラ防止対策に関し警察と情報共有を行うとともに、対応が困難又は危害を加えられる恐れがあると思われる事案が発生した際には、緊急時応援要員（警察OB）の職員が対応し、警察に通報します。
- (6) 悪質なカスタマーハラスメントには、弁護士と連携し、法的措置をとります。
- (7) カスタマーハラスメントに繋がるクレームを未然に防ぐため、日々の業務のチェック体制を強化し、確実な事務処理に努めます。