

## 根室市職員カスタマーハラスメント対策基本方針

(令和7年11月10日制定)

### (趣旨)

行政サービスに対する市民・利用者からのご意見・ご要望は、市民サービスの向上や業務改善につながる大切なものでありますが、その一方で、職員に対して人格を否定する言動、過度・理不尽な要求等が行われると、職員の勤務環境が害され、市民サービスの低下を招く恐れがあります。

そのため、根室市では、市民サービスの質を維持しつつ、職員が安心して働ける職場環境を確保する観点から、「カスタマーハラスメント」に対して組織として毅然とした対応を行います。

### (定義)

本方針における「カスタマーハラスメント」とは、市民等からのクレーム、言動のうち、言動の要求内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が、社会通念上不相当なものであり、それにより職員の勤務環境が害されるものをいいます。

### (該当行為の例)

身体的な攻撃	<ul style="list-style-type: none"><li>・机をたたく、壁を蹴る・職員をつかむ、殴る、蹴る</li><li>・唾を吐く</li><li>・書類や物を投げつける</li></ul>
脅迫・恫喝	<ul style="list-style-type: none"><li>・「痛い目に遭わせる」、「どうなっても知らないからな」などの脅迫</li><li>・「調子に乗るな」、「なめてんのか」などの恫喝</li></ul>
SNS への投稿	<ul style="list-style-type: none"><li>・SNS 上で特定の職員を誹謗中傷する</li><li>・許可なく撮影した職員の写真や職場の写真を掲載する</li></ul>
拘束	<ul style="list-style-type: none"><li>・長時間にわたる対応の強要</li><li>・長時間にわたる電話</li><li>・不退去・居座り</li></ul>
繰り返し	<ul style="list-style-type: none"><li>・電話を切ってもすぐにかけてくる</li><li>・複数部署にまたがる複数回のクレーム</li><li>・同様の内容の質問・要求を執拗に繰り返す</li></ul>
過度な要求	<ul style="list-style-type: none"><li>・妥当性を欠く金銭や物の要求</li><li>・妥当性を欠く謝罪の要求</li></ul>
権威	<ul style="list-style-type: none"><li>・制度上対応できないことへの要求</li><li>・優位な立場にいることを利用した暴言</li><li>・特別扱い（文書の交付や上位者による対応）の要求</li></ul>

揚げ足取り	<ul style="list-style-type: none"> <li>・話をすり替えてクレームに繋げる</li> <li>・揚げ足を取って執拗に責め立てる</li> </ul>
そ の 他	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「態度が気に入らない」など言いがかりをつける</li> <li>・特定の職員を名指しして処分等を求めるなど人事への要求</li> <li>・関係のない話を延々とする</li> </ul>

※上記は例示であり、ここに記載のない行為でも職務遂行を妨げる行為はカスタマーハラスメントに該当するものとします。

#### (対応)

カスタマーハラスメントが行われた場合には、職員を守るため、組織として毅然とした対応をします。また、状況に応じて、警告を行う、対応を中止するなどの措置を講じることがあるほか、悪質と判断される場合には、警察へ通報する、弁護士に相談するなど法的に対応します。