
福島市職員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

福島市では、市民や事業者等から寄せられる意見や要望等に対し、丁寧かつ真摯に受け止めながら行政サービス等を提供するよう努めています。

一方で、意見や要望等の中には、職員の就業環境を悪化させ、業務遂行を阻害し、若しくは職員の尊厳を傷つける不当な要求や迷惑行為等（カスタマーハラスメント（以下「カスハラ」という。））もあり、これら「カスハラ」は、社会問題化・深刻化しています。

福島市は、職員が安心して働き、市民の皆さまへ良好で公平な行政サービス等を提供することができるよう、カスハラに対して組織一丸となり毅然と対応します。

2. 福島市役所におけるカスハラの実態及び該当する行為

(1) カスハラの実態

以下の①～③の全てを満たす必要があります。

- ① 窓口や電話等をはじめ、あらゆる方法による行政サービス等の利用者等からの言動又は要求等（以下「要求等」という。）であって、
- 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るもの（※1）であり、
- ③ 職員に精神的若しくは身体的な苦痛を与えること、及び職員の勤務環境を害すること。

（※1）社会通念および職員の業務内容に照らして相当性を欠く、又は手段・態様が不適切な要求等を指し、その該当性は具体的な状況を踏まえて総合的に判断します。

(2) カスハラに該当する行為例

① 要求等の内容が相当性を欠く場合

- ア 本市が提供すべき行政サービス等の範囲外の内容に関する要求等
- イ 法令や制度など統一的基準に基づく行政サービス等を著しく超える要求等
- ウ 法令に違反するおそれがあるなど対応が著しく困難又は不可能な要求等

② 手段・態様が不適切である場合

ア 暴行、傷害など「身体的」な攻撃

（殴る、蹴る、たたく、物を投げつける、唾を吐きかける など）

イ 脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言など「精神的」な攻撃

ウ 大声による罵声、告発を示唆するなど「威圧的」な要求等

（机等を叩く、蹴るなど身体以外の暴力 等）

エ 長時間・長期間にわたる「継続的・執拗」な要求等

（同様の質問を繰り返す、話のすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立て など）

- オ 長時間の電話、不退去、居座り、監禁など「拘束的」な行動
- カ 「差別的」な言動
- キ 「性的」な言動
- ク 「特定の職員個人」を対象とする攻撃、要求
(プライバシー侵害、無断撮影、ネット上への職員の個人情報の拡散など)
- ケ 妥当性を欠く「金銭などの補償」の要求
- コ 妥当性を欠く「謝罪・回答・面会等」の要求(土下座の強要、回答文の要求など)
- サ 行政サービス以外の目的で連日同じ窓口を訪れるなどの「過剰」な来庁

3. カスハラへの対応

福島市は、市民や事業者等が行う行為がカスハラ(疑いを含む)にあたりと判断した場合は、以下のとおり対応します。

- (1) 複数の職員等で対応するなど、「組織的に」対応します。
- (2) カスハラ行為を止めるよう「注意・警告」を行います。
- (3) 注意・警告後もカスハラ行為が継続する場合は「対応の中止、退去要求(命令)、警察への通報」を行います。
- (4) 市の対応に応じない場合やカスハラ行為が長期に渡る場合等、悪質と判断した場合は、「法的措置」を講じます。

4. カスハラ対策パッケージ

本基本方針によるカスハラへの対応を具体化するものとして以下の対策を講じます。

- (1) カスハラ対策研修の強化
研修の強化に取り組み、職員の対応力向上及び組織内連携による支援体制の強化を図ります。
- (2) 危機管理員の配置
カスハラに対する職員の窓口対応等を支援するため、危機管理員を配置します。
- (3) 法的根拠に基づく対応
顧問弁護士の助言を踏まえ、法的根拠に基づいた対応を行います。
- (4) 新たな設備等の整備
カスハラ未然防止と職員への心理的安心を提供する職場環境を整備するため、録音機能付き電話の導入や窓口への防犯カメラの設置検討を進めます。
- (5) 相談窓口やメンタルヘルスケアの体制整備
メンタルヘルス支援専門員を配置するとともに、臨床心理士や産業医による相談窓口を拡充しその活用を促すことで、適時適切に必要な相談やケアなどが受けられる体制を整備します。
- (6) カスハラを受けた職員の保護
相談等事後の対応に当たっては、職員のプライバシーに十分配慮するとともに、これを理由として不利益な取り扱いはい行いません。

●福島市カスタマーハラスメントへの対応例【類型別対応】

方針 福島市は、カスタマーハラスメント行為に対し、以下のとおり毅然と対応します。

類型	代表的な行為	対応要領
時間拘束型	<ul style="list-style-type: none"> ・長時間の電話 ・長時間の居座り、拘束 	<ul style="list-style-type: none"> ・一定時間経過（概ね30分）をもって対応を終了します。 ・状況により退去命令を行います。
リピート型	<ul style="list-style-type: none"> ・同じ要求の繰り返し ・何度も来庁 	<ul style="list-style-type: none"> ・新たな要求がなければ、一定回数（概ね3回）をもって対応を終了します。
暴言・暴力型	<ul style="list-style-type: none"> ・大声、暴言、罵倒 ・差別的発言、人格否定 ・暴力 ・机を叩く 	<ul style="list-style-type: none"> ・身を守る対応をします。 ・やめるよう警告を行い、対応を終了します。 ・状況により警察への通報や法的措置を講じます。
威嚇・脅迫型	<ul style="list-style-type: none"> ・脅迫的発言 ・権力者等との関係をほのめかす 	<ul style="list-style-type: none"> ・状況により警察への通報や法的措置を講じます。
権威型	<ul style="list-style-type: none"> ・特別扱いの要求 ・謝罪文や土下座強要 	<ul style="list-style-type: none"> ・毅然とした対応とし要求には応じません。
職場外拘束型	<ul style="list-style-type: none"> ・職場外の場所へ呼びつけ拘束 	<ul style="list-style-type: none"> ・2人以上での対応。 ・所属から対応者へ連絡がつかない場合は警察へ通報します。
SNS、インターネット上での誹謗中傷型	<ul style="list-style-type: none"> ・録音や撮影 ・SNS上での誹謗中傷 ・職員のプライバシーに関する情報をインターネット上に掲載 	<ul style="list-style-type: none"> ・録音、撮影は庁舎管理規則禁止事項であること伝え警告します。 ・ホームページ等の運営者（管理者）に削除を求めます。 ・必要に応じて警察への通報や法的措置を講じます。
セクシャルハラスメント型	<ul style="list-style-type: none"> ・職員の体を触る ・性的な内容の発言 ・つきまとい 	<ul style="list-style-type: none"> ・やめるように警告を行い、対応を終了します。 ・必要に応じて警察への通報や法的措置を講じます。