

1 基本的な考え方

行政サービスの利用者等から寄せられるご意見やご要望は、業務改善や行政サービスの向上にとって必要かつ有益なものであり、横手市はこれに真摯かつ丁寧に対応します。

一方で、職員に対する暴言や屈辱的な言動、暴力を伴うものなどのカスタマーハラスメントは、職員を傷つけるのみならず、業務の遂行を阻害し、行政サービスの低下を招く重大な問題です。

横手市は、職員に対するカスタマーハラスメントに対し、職員を守るとともに、行政サービスを適正に提供するため、組織として毅然とした態度で対応していきます。

2 カスタマーハラスメントの定義と代表的な行為

(1) 当市では、カスタマーハラスメントを次のとおり定義します。

行政サービスの利用者等からのクレーム・言動のうち、要求の内容の妥当性に照らして、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って、その手段・態様により、職員の勤務環境が害されるもの。

(2) カスタマーハラスメントに該当する行為は、具体的には次のような行為を指します。

あくまで例示であり、これらに限るものではありません。

(ア) 要求の内容が妥当性を欠く場合

- ・ 行政サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- ・ 要求の内容が横手市の行政サービスの内容と関係がない場合

(イ) 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

- ・ 暴行、傷害など身体的な攻撃
- ・ 脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言など精神的な攻撃
- ・ 威圧的、継続的、執拗な言動
- ・ 不退去、居座り、監禁など拘束的な行動
- ・ 差別的な言動
- ・ 性的な言動
- ・ 職員個人への攻撃、要求
- ・ 妥当性を欠く謝罪の要求、金銭などの補償の要求

3 カスタマーハラスメントへの対応

(1) 行政サービスの利用者等からのご意見やご要望には真摯に耳を傾け、丁寧に説明するなど適切な対応に努めます。その中でカスタマーハラスメントが行われた場合には、状況に応じて、以下のとおり対応します。

- ・ 職員が真摯かつ丁寧に対応したにもかかわらず、クレームが止まらない、大声を上げるなどの迷惑行為が続く場合、行為の中止を求めるとともに、対応を中断のうえ、対応者の交代、複数人での対応、やり取りの記録（録音・録画を含む）など、組織的な対応を行います。
 - ・ 迷惑行為が行われた場合、対面での対応は原則60分以内（※）とし、60分を超過する場合は対応を中止します。対応を中止しても迷惑行為が続く場合は、庁舎等からの立退きを求めます。
 - ・ 暴力を振るおうとするなど、悪質な場合はすぐに対応を中止し、立退きを求め、ただちに警察へ通報します。
 - ・ 迷惑行為が行われた場合、電話での対応は原則30分以内（※）とし、30分を超過する場合は対応を中止します。
 - ・ カスタマーハラスメントを未然に防ぐため、カスタマーハラスメントに該当しない場合であっても、必要に応じて窓口や電話でのやり取りの録音、防犯カメラによる録画を行います。
 - ・ 悪質な行為に対しては、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。
- ※迷惑行為の内容や頻度（大声、粗暴な行為、何度も繰り返す、等）に応じて、対応時間を短縮する場合があります。

(2) 職員に対するカスタマーハラスメントに対応するため、相談や報告等の体制を整備します。また、職員に対して、カスタマーハラスメントの知識・対応方法の研修を行います。

令和7年(2025年)4月1日

横手市長 高橋 大