

堺市職員の市民対応マニュアル

カスタマーハラスメント対応【抜粋版】

1 カスタマーハラスメントの定義

(1) 言動の内容が社会通念上許容される範囲を超える行為

- ① 要求の内容に理由がない又は行政サービス等と全く関係のない要求
- ② 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求

(2) 手段や態様が社会通念上許容される範囲を超える行為

① 身体的な攻撃（暴行、傷害等）

- ア 殴る、蹴る、叩く等の暴行を行う。
- イ 物を投げつける。
- ウ わざとぶつかる。
- エ つばを吐きかける。

② 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）

- ア 庁舎の物を壊すことをほのめかす発言やＳＮＳ等のインターネット上へ悪評を投稿することをほのめかす発言によって職員を脅す。
- イ ＳＮＳ等のインターネット上へ職員のプライバシーに係る情報の投稿等をする。
- ウ 職員の人格を否定するような言動（職員の性的指向・ジェンダーアイデンティティに関する侮辱的な言動を含む。）を行う。
- エ 土下座を強要する。
- オ 盗撮や無断での撮影をする。
- カ 職員の性的指向・ジェンダーアイデンティティ等の機微な個人情報について、当該職員の了解を得ずに他の者に暴露すること又は当該職員が開示することを強要する若しくは禁止する。

③ 威圧的な言動

- ア 大きな声をあげて職員や周囲を威圧する。
- イ 反社会的な言動を行う。

④ 継続的、執拗な言動

- ア 同様の質問を執拗に繰り返す。
- イ 当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立てをする。
- ウ 同様の電子メール等を執拗に繰り返し送り付ける。

⑤ 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

- ア 長時間にわたる居座りや電話で職員を拘束する。
- イ 市として十分な説明をしているにもかかわらず、繰り返しの言動が続く。

2 基本的な対応

- 毅然とした姿勢で対応
 - ・いわれなき要求等には屈しないという強い姿勢で臨む。
- 冷静かつ慎重な対応
 - ・感情を抑え、丁寧な言葉で繰り返し説明・説得に努める。
- 組織的な対応
 - ・上司や管理職への報告のもと、所属として方針決定し、組織として対応する。
- 記録を残す
 - ・内容、対応状況をメモし、記録を残す。
 - ・正確な記録を残すために、録音や録画を有効に活用する。

3 具体的な対応のポイント

- 対応者
 - ・可能な限り複数で対応し、一人はメモをとる。
- 対応場所
 - ・他の職員からよく見え、いつでもサポートできる場所に対応する。
 - ・会議室等の個室で対応する場合は、ドアを開けておく。
 - ・対応する職員は出入口に近い位置に座るなど逃げ道を確保しておく。
 - ・机、カウンター等の上に、できるだけ物を置かない。
- 対応時間
 - ・長時間の対応が見込まれる場合は、最初に対応時間を約束する。
 - ・市として十分な説明をしているにもかかわらず、繰り返しの言動が続く場合には、**一定の時間（※）**の経過をもって、対応を打ち切る。
 - ※**一定の時間は最長 30 分とします。**
 - （一定の時間が超過するまで我慢しなければならないということではなく、また、一定の時間の経過のみをもって形式的に対応を打ち切るのではなく、対応状況により判断しましょう。）

4 悪質な事案への対応

- 警察との連携
 - ・退去するように告げても退去しない場合や、暴力行為があった場合には、迷わず 110 番通報する。
 - ・具体的な金銭の要求や暴力行為など犯罪性がある場合には、刑事事件化（告訴・告発）すること
も視野に入れて所管警察署へ相談する。
- 弁護士との連携
 - ・執拗に面談等を求めるなど悪質なケースに対し、法的措置を検討する場合には、市の相談弁護士へ
相談する。