

策定しました 恵庭市カスタマーハラスメント対応指針

カスタマーハラスメント（以下、カスハラ）。近年、話題に上るこの言葉。みなさんも報道などで「サービスを利用した客が、従業員の態度が悪いなどの不満を言い、暴力や土下座などの過度な要求をする」というような事例を見聞きしたことがあるのではないのでしょうか。

カスハラ問題は、行政の現場でも起こり得ます。既に、札幌市や岩見沢市などをはじめ全国の市町村がカスハラへの対策を打ち出しており、市でも令和6年12月に「恵庭市カスタマーハラスメント対応指針」を策定しました。

今月号では、市がどのような考えで対応指針の策定に至ったのか、また万一、カスハラと認められるような事象が発生した場合は、どのように対応するのかについてお知らせします。

市のカスハラの現状

令和6年3月、市職員課では、市役所内での実態調査や課題抽出を目的に、全職員を対象としたカスハラに関するアンケートを実施しました。結果、過去3年間にカスハラを受けたことが「ある」と回答したのは、全体の約4割。受けたカスハラについても複数回答で質問したところ、「侮辱・大声で威圧するなどの乱暴な言動」が最も多く、次いで「窓口や電話などでの長時間の拘束」という結果でした。

また、カスハラを受けた職員のうち半数程度は上司などに相談し「解決した」などと回答した一方、約4割は上司などに相談したが「解決しなかった」、「相談せず我慢した」と回答。市としても、約4割が現場だけでは解決しきれない案件を抱えている状況となっていることを重く受け止め、近隣市などの状況もふまえ、対応指針と職員向けの

マニュアルを整備することとしました。

市の基本姿勢と対応方針

市職員の接客・接遇の基本的な姿勢である、「市民の皆さんに真摯に対応し、期待や信頼に応え、より質の高い行政サービスを提供することを常に心がける」ということは変わりありません。しかし、職員の人格を否定するような言動、常識を超えた要求などのカスハラ行為は、職員の尊厳を傷つけ職場環境を悪化させるとともに、公務の能率にも悪影響を及ぼす重大な問題です。そのためカスハラ行為に対しては、毅然とした態度で組織的に対応することが必要だと考えます。

今回策定した対応指針は、市のカスハラへの姿勢を示すものであり、基本的な考え方や該当する行為を例示して対応方針をまとめたものです。市ホームページでも公表していますので、ご一読ください。



カスタマーハラスメントに関する職員アンケートより(令和6年3月実施)

受けたカスハラの内容は……（複数回答可）

侮辱・大声で威圧するなど乱暴な言動	136人
長時間の拘束（自宅、窓口、電話など）	116人
謝罪の要求（口頭・文書など）	56人
不必要・執拗な上司への面会要求	52人
行政手続きなどにかかる不当な要求（納税などの拒否、必要な手続きの拒否、不当な手続きの許可 など）	52人

詳しくはホームページで！



そもそも、カスハラって何？

実は、法律上の定義はありません。
しかし、厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」では、以下のように説明されています。
「顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の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って、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの」。

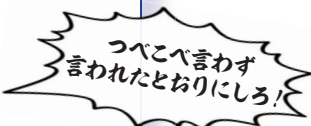
市が考える カスハラに該当する行為の例は？

① 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
- ・ 要求の内容が恵庭市の行政サービスの内容と関係がない場合

② 要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動

- ・ 暴行、傷害など身体的な攻撃
- ・ 脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言など精神的な攻撃
- ・ 威圧的な言動
- ・ 土下座の要求
- ・ 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
- ・ 妥当性を欠く金銭などの補償の要求
- ・ 妥当性を欠く謝罪の要求



SNSに
アップするぞ！



もう1時間も
せ間話だ……



市の考えるカスハラとは？

市も厚生労働省の考え方に準じ、カスハラを以下の通り定義します。

「行政サービスの利用者等^(※1)からのクレーム・言動のうち、要求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、当該手段・態様により、職員の勤務環境が害される^(※2)もの」。

(※1)「行政サービス」とは、市役所をはじめ、指定管理や委託企業によって提供される公的サービス全体を意味します。

「行政サービスの利用者等」には、市民をはじめ各種議員や他の行政機関、関係先企業などすべての第三者を含みます。第三者とは、職員がその仕事の一環として関わりをもつが、職員が同じ使用者に雇われていない者を指します。

(※2) 当該言動により、職員が身体的または精神的苦痛を与えられ、職員の勤務環境が不快なものとなったため、能力の発揮に重大な悪影響が生じるなど、当該職員が勤務する上で看過できない程度の支障が生じること。

謝っても
許さないぞ！



市のカスハラへの対応は？

市では、カスハラに対して毅然とした態度で臨むとともに、組織全体で一丸となって対応に取り組みます。

カスハラの防止のため、市役所や市の公共施設に防止啓発ポスターを掲示。不当な要求や言動と判断される場合には、警告の実施や対応の中止などの措置を講じることがあります。

また、カスハラと思われる事案については通話内容を録音するなどの対応も行いますので、ご理解願います。

◆問合せ先◆

職員課 ☎33-3131(内線 2221)