

笛吹市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

本市が目指す市の将来像を実現するためには、職員が資質や能力を高めるとともに、市民をはじめとする行政サービスの利用者等（以下「市民等」という。）からの意見や要望を真摯に聴きとり、市民等の視点に立って考え、公正かつ公平な行政サービスの提供に努めることが重要です。

一方で寄せられる意見や要望の中には、職員の人格を否定する言動や脅迫、暴力など、職員の尊厳等を傷つける行為が含まれることがあります。

これらの行為は、職場環境の悪化を招くだけでなく、他の市民へのサービス低下を引き起こす、重大な問題です。

本市では、これらの行為に対し、職員を守り、良好な職場環境を確保するとともに、公正・公平かつ質の高い行政サービスを継続的に提供するため、組織一丸となって毅然と対応します。

2 カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントとは、以下の要素を全て満たすものをいいます。

なお、対面で行われるものだけでなく、電話や SNS 等のインターネットで行われるものも含まれます。

- (1) 市民等からの言動であること
- (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たもの
- (3) 職員の就業環境が害されること

3 カスタマーハラスメントに該当する行為

社会通念上許容される範囲を超えたものとは、要求内容が社会通念に照らして妥当性を欠くもの、又は要求を実現するための手段・態様が社会通念に照らして相当ではないものをいいます。

以下に例を示しますが、これらに限定されるものではなく、様々な要素を総合的に考慮した上で判断します。

- (1) 要求内容が社会通念に照らして妥当性を欠くもの
 - ① 内容が本市の行政サービスの内容と関係がない要求
 - ② 対応が著しく困難又は対応が不可能な要求

③ 不当な損害賠償要求

④ 行政サービスに瑕疵や過失が認められない場合

(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もの

①身体的な攻撃	・机をたたく、壁を蹴る ・職員をつかむ、殴る、蹴る ・唾を吐く ・書類や物を投げつける等
②精神的な攻撃	・職員の人格を否定する発言、侮辱する発言 ・大声で暴言を吐く
③脅迫・恫喝	・「痛い目に遭わす」、「どうなっても知らないからな」などの脅迫、マスコミやSNS への暴露をほのめかす ・「調子に乗るな」、「なめてんのか」などの恫喝等
④SNS への投稿	・SNS 上で職員の氏名や画像を公開する ・SNS 上で特定の職員を誹謗中傷する ・許可なく撮影した職員の写真や職場の写真を公開する等
⑤拘束	・長時間にわたる対応の強要 ・長時間にわたる電話 ・不退去・居座り等
⑥繰り返し	・電話を切ってもすぐにかけてくる ・同じ質問を繰り返す ・複数部署にまたがる複数回のクレーム ・同様の内容の要求を執拗に繰り返す等
⑦過度な要求	・妥当性を欠く金銭や物の要求 ・妥当性を欠く謝罪の要求 ・制度上対応できないことへの要求等
⑧権威	・優位な立場にいることを利用した暴言 ・特別扱い(文書の交付や上位者による対応等)の要求等
⑨揚げ足取り	・話をすり替えてクレームに繋げる ・揚げ足を取って執拗に責め立てる ・「態度が気に入らない」など言いがかりをつける等
⑩性的な言動	・つきまといや待ち伏せ、わいせつな行為や発言をする等
⑪その他	・特定の職員への攻撃、処分や人事への要求 ・職員及び職員の家族等のプライバシーに関わる言動 ・関係のない話を延々とする等

4 カスタマーハラスメントへの対応

職員がカスタマーハラスメントに該当する行為を受けた場合は、職員を守るため、所属長や複数の職員で対応し総務課へ報告する。また、繰り返されるものや複数の部署をまたぐものなど悪質な事案については、総務課が介入し対応するなど組織的に対応します。また、カスタマーハラスメント行為を止めていただくよう、注意、警告し、行為者がこれに応じない場合には、対応を中止する、退去を要求するなど毅然と対応します。さらに、悪質な場合には、弁護士への相談や警察へ通報するなど法的な対応を行います。

5 具体的な取組

- (1) カスタマーハラスメントに対する笛吹市の基本姿勢の明確化、公共施設内での周知・啓発
- (2) カスタマーハラスメントへの対応等の明確化、職員等への周知
- (3) 録音、対応記録等による事実の把握
- (4) SNS 等への不当な投稿に対する削除要請
- (5) カスタマーハラスメントに該当する事案の対応記録を取りまとめ、職員等に周知する。
- (6) カスタマーハラスメントに関する知識、対処方法等の研修
- (7) カスタマーハラスメントに対する相談体制
- (8) 専門家や弁護士との連携、警察への通報

令和 8 年 9 月

笛吹市長 山下 政樹

【参考資料】 カスタマーハラスメントが抵触する法律

【傷害罪】 刑法 204 条	人の身体を傷害した者は、15 年以下の懲役又は 50 万円以下の罰金に処する。
【暴行罪】 刑法 208 条	暴行を加えたものが、人を傷害するに至らなかったときは、2 年以下 の懲役若しくは 30 万円以下の罰金又は拘留若しくは科料に処する。
【脅迫罪】 刑法 222 条	生命、身体、自由、名誉又は財産に対し害を加える旨を告知して人を脅迫した者は、2 年以下の懲役又は 30 万円以下の罰金に処する。
【恐喝罪】 刑法 249 条 1 項	人を恐喝して財物を交付させた者は、10 年以下の懲役に処する。 刑法 249 条 2 項:前項の方法により、財産上不法の利益を得、又は他人にこれを得させた 者も、同項と同様にする。
【未遂罪】 刑法 250 条	この章の未遂は、罰する。
【強要罪】 刑法 223 条	生命、身体、自由、名誉若しくは財産に対し害を加える旨を告知して 脅迫し、又は暴行を用いて、人に義務のないことを行わせ、又は権利の行使を妨害した者 は、3 年以下の懲役に処する。
【名誉毀損罪】 刑法 230 条	公然と事実を摘示し、人の名誉を毀損した者は、その事実の有無にかかわらず、3 年以下の懲役若しくは禁固又は 50 万円以下の罰金に処する。
【侮辱罪】 刑法 231 条	事実を摘示しなくても、公然と人を侮辱した者は、拘留又は過料に処する。
【信用毀損及び業務妨害】 刑法 233 条	虚偽の風説を流布し、又は偽計を用いて、人の信用を 毀損し、又はその業務を妨害した者は、3 年以下の懲役または 50 万円以下の罰金に処する。
【威力業務妨害罪】 刑法 234 条	威力を用いて人の業務を妨害した者も、前条の例による。
【不退去罪】 刑法 130 条	正当な理由がないのに、人の住居若しくは人の看守する邸宅、建造物若しくは艦船に侵入し、又は要求を受けたにもかかわらずこれらの場所から退去しなかった者は、3 年以下の懲役又は 10 万円以下の罰金に処する。
その他、軽犯罪法においても、日常生活の道德規範に反する軽微なものが処罰の対象とされており、カスタマーハラスメントに類する行為が、様々な法律・規制に抵触する可能性があります。	