

広聴部門における カスタマーハラスメント対策マニュアル【概要版】

1. カスタマーハラスメントの定義

国においては、「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」などと定義。加えて、カスタマーハラスメントにあたる行為については、以下を例示している。

○ 行為の例示

- ・ **時間拘束**：長時間の拘束、居座り、長時間の電話
- ・ **リピート型**：頻繁な来庁、度重なる電話やメール、複数部署にまたがるクレーム
- ・ **暴言**：大声、暴言、恫喝、罵声、差別的な言動
- ・ **揚げ足取り**：電話対応の揚げ足取り、要求を繰り返し通らない場合の言葉尻を捉える行為
- ・ **脅迫**：脅迫的な言動、反社会的な言動、物を壊す、殺すといった発言
- ・ **権威型**：優位な立場を利用した暴言、特別扱いの要求
- ・ **SNSへの投稿**：インターネット上の投稿（職員の氏名公開）、市役所や職員の信用を毀損させる行為
- ・ **正当な理由のない過度な要求**
：金銭要求、私物の故障に関する金銭要求、制度上対応できないことへの要求
- ・ **セクハラ**：特定の市職員へのつきまとい、わいせつ行為や盗撮
- ・ **その他**：正当な理由のない業務スペースへの立ち入り

2. カスタマーハラスメントを起こさないために

○ 通話の録音の活用

通話の録音は対応品質の向上と悪質なクレームの牽制を目的としている。市民の声を聞く課広聴担当および10区の広聴係といった広聴部門に録音機器を設置し、原則すべての通話を録音。

○ 市民への周知・啓発

周知・啓発ポスターを作成し課内に掲示、報道機関に公表することで市民理解を広げる。

3. カスタマーハラスメントが起きてしまったら

○ 組織として対応する

基本複数人で対応を行う。暴言や長時間の時間拘束など、必要に応じてフォローができるよう、上司や周りの職員は注意を払う。

○ 脅しに屈しない

暴力的な言動があれば聞き流さずに注意を行う。注意しても態度を改めない場合は、帰るよう告げて退去させるといった毅然とした対応を行う。

○ 警察の臨場を求める

刑法などの法的根拠を基に警察の臨場を求める。暴力的な言動があれば躊躇せずに警察に連絡を行う。

○ 法的措置を視野に入れた対応

他都市の事例を参考に、損害賠償請求や訴訟を視野に入れる。関係部署との連携を密にし、事実の記録をしっかり行う。

4. 具体的な対応の目安

○ 対応時間

世間話や市政外の話題などにより長時間の拘束に及んだと判断した場合は、他の市民対応に支障が生じるため、対応時間を設定する。

○ 会話が成立しない場合の対応

激高して会話が成立しない場合は、落ち着くよう促し、さらに激高が続く場合は、落ち着いてから再度こちらに電話するよう伝えるなどして切電する。

○ 職員を正当な理由なく指名してくる場合の対応

対応職員については市側で組織として決めることを伝える。執拗に対応者の変更を求めてくる場合は、上司や同僚が同席し複数人で対応する。

5. 対策とあわせて留意すべきこと

○ 正当クレームと混同しない

クレームのすべてが悪質ではないため、信頼できる応対者と受けとめてもらえるよう対応する。

○ 日々傾聴のスキルアップを

ベテラン職員の技術に倣ったり、実践を通じたスキルアップに取り組んだりするほか、研修参加や書籍等による調査研究など自己研鑽に励む。

○ 問題を抱える方の最後の砦であること

市役所には、さまざまな理由で社会から孤立し、他に相談できる場所がないために問い合わせを繰り返したり、孤独を紛らわせるために訪れたりする方も少なくないことから、相談者の背景にも留意して対応を行う。また、状況に応じて、保健福祉部門と連携した対応も検討する。