

東かがわ市職員カスタマー・ハラスメントに対する基本方針

令和7年4月1日策定

令和8年9月8日改定

1. 目的

この基本方針は、本市職員の職務に係る行政サービスの利用者等からの要望等への対応に当たり、職員としてとるべき対応について定め、職員の利益の保護及び組織として適切に対応し、円滑な業務遂行に資することを目的とする。

2. 基本原則

職員は、市民の市政運営に対する要望等の重要性を十分に理解し、誠実にその内容を受け止め、より一層質の高い市民サービスの提供や市民の福祉増進を図ることに努める。

その過程において、職員の尊厳を傷つけ、安全で働きやすい職場環境の悪化につながるような、不当な要求、過剰な要求等は、カスタマー・ハラスメントに該当する行為であると判断する。

職員は**市民等からの意見や要望に対して、丁寧かつ真摯に対応していくことはもちろんであるが、カスタマー・ハラスメントに対しては組織的に毅然とした態度で対応する。**

カスタマー・ハラスメントに関する苦情の申出、当該苦情等に係る調査への協力その他カスタマー・ハラスメントが生じた場合の職員の対応に起因して当該職員が職場において不利益を受けることはない。

3. 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、職員の職務に係る行政サービスの利用者等(以下、「行政サービスの利用者等」という。)からの言動であって、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るものにより、職員が精神的若しくは身体的な苦痛を与えられ、職員の人格若しくは尊厳が害され、又は職員の勤務環境が害されることをいう。

(1)「職員の職務に係る行政サービスの利用者等」とは

対面であるか否かにかかわらず、職員が従事する職務に関し当該職員に関わる全ての者をいう(例:職務において応対する、行政サービスの利用者、事業者、報道機関、国・県・他自治体、議員など)。すなわち、窓口を利用する者や電話で問合せをする者など、職員が職務上関係する全ての者が、カスタマー・ハラスメントの行為者となり得る。ただし、本市職員は、原則として含まないものとする。

(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る」

言動とは

社会通念に照らし、当該言動の内容が職員の従事する業務の内容からして相当性を欠くもの又は手段や態様が相当でないものをいう。このような言動に該当するか否かは、具体的な状況(言動の目的、当該言動を受けた職員の問題行動の有無並びにその内容及び程度その他当該言動が行われた経緯及びその状況、業務の内容及び性質、当該言動の態様、頻度及び継続性、

職員の属性及び心身の状況(※)、当該言動の行為者との関係性等)を踏まえて総合的に判断する。なお、「言動の内容」又は「手段や態様」の一方のみが社会通念上許容される範囲を超える場合でも該当することがあり得る。

※「属性」……………(例)経験年数や年齢、障がいの有無、国籍等

「心身の状況」…(例)精神的又は身体的な状況や疾患の有無等

(3)「精神的若しくは身体的な苦痛を与えられ、職員の人格若しくは尊厳が害され、又は職員の勤務環境が害される」の判断について

言動の頻度や継続性を考慮するが、強い精神的又は身体的苦痛を与える態様の言動である場合には、1回の言動であっても該当し得ることに留意するものとする。

4. カスタマー・ハラスメントになり得るものの例

行政サービスの利用者等からの苦情の全てがカスタマー・ハラスメントに該当するわけではなく、客観的に見て、社会通念上許容される範囲で行われたものは、カスタマー・ハラスメントには当たらない。カスタマー・ハラスメントになり得るものとして、例えば、次のようなものがある。

(1)言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

言動の種別	具体的な言動の例
①そもそも要求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	性的な要求や、職員のプライバシーに関わる要求をすること。
②対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求	行政サービス等に瑕疵・過失が認められない場合や、法令に違反するおそれのある事務の処理を行うことを要求すること。

(2)手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

手段や態様の種別	具体的な手段や態様の例
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こと。 イ 物を投げつけること。 ウ わざとぶつかること。 エ つばを吐きかけること。 <u>※直接身体に被害が及ばなくても該当する。</u>
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こと。 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行うこと。 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。)を行うこと。 エ 土下座を強要すること。 オ 盗撮や無断での撮影を行うこと。

	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こと。
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こと。 イ 反社会的な言動を行うこと。
④継続的、執拗な言動	ア 同様の質問を執拗に繰り返すこと。 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こと。 ウ 同様の電子メール等を執拗に繰り返し送り付けること。
⑤拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）	長時間にわたる居座りや電話で職員を拘束すること。

5. カスタマー・ハラスメントへの対応

4. の例を含め、カスタマー・ハラスメントと認められる行為があった場合は、速やかに対応を終了し退去を求める。

また、以下のとおり対応する。

(1)長時間の拘束を繰り返す行為者に対する面談時間等について

- ・面談等の時間は、原則として30分以内とする。なお、面談等の時間が30分を超過する場合は、対応を終了する。

(2)威圧的な言動・過度な要求をする者に対する面談場所、録音の実施等について

- ・面談は、原則として、庁舎等で行う。
- ・面談は、複数の職員で対応し、面談の開始から終了まで録音する。
- ・カスタマー・ハラスメント防止のため、威圧的な言動・過度な要求をする者でなくても、必要に応じて窓口や電話での会話を録音する。
- ・犯罪の可能性があると判断する時は、必要に応じて録画する。
- ・なお、録音・録画に当たっては個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号)等を遵守し、行政サービスの利用者等の個人情報を適切に取り扱うこと。

(3)SNSへの投稿など嫌がらせと認められる録音や撮影について

- ・原則、庁舎における撮影、録音、録画、放送、配信その他これらに類する行為は禁止する。
(ただし、公務上支障がないものを除く)
- ・職員を誹謗中傷するSNSへの投稿等、嫌がらせと認められる投稿が判明した場合は警察へ通報する。

(4)職員の安全確保について

- ・職員の職務スペースに許可無く立ち入ることを禁止する。
- ・行為者から危害が加えられないよう一定の距離を保つなど、対応する職員の安全確保を優先する。
- ・危害が加えられる恐れがある場合には、直ちに警察へ通報する。

(5)職員のフォロー、部署を超えた対応について

- ・対応している職員が孤立してしまわないよう周囲の職員も他人事とせず、状況を注視するとともに、必要に応じて対応に加わり、また所属部長、所属長などと状況を共有する。
- ・所属部長、所属長は状況を把握し、ハラスメント行為が収まらない時は、面談については、対応

に加わり、又は交代し、電話については通話を交代する。

- ・対応している職員が所属している部署の職員だけではなく、状況に応じて他の部署の職員も対応に加わる。

(6) 所属部長及び所属長の責務について

- ・所属部長及び所属長は、カスタマー・ハラスメントが生じた場合においては、必要な措置を迅速かつ適切に講じ、再発防止に向けた措置を講じなければならない。
- ・カスタマー・ハラスメントに関する苦情の申出及び相談(以下「苦情相談」という。)が職員からなされた場合には、苦情相談に係る問題を解決するため、迅速かつ適切に対処しなければならない。

(7) 特に悪質と考えられるものへの対処の内容について

特に悪質と考えられるカスタマー・ハラスメントが生じた際の対処の内容としては、次のようなものがある。ただし、これらはあくまで例示であって、業務の特性等により必要な対応が異なる場合があることに留意しつつ、それぞれの状況に応じて適切に対処する必要がある。

- ・暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動については、警察へ通報すること。
- ・法的な手続きが必要な場合には、弁護士へ相談すること。
- ・行為者に対して警告文を発出すること。
- ・行為者に対して庁舎等への出入りを禁止すること。

(8) 留意事項について

- ・職員は、その職務において、カスタマー・ハラスメントを生じさせる言動のみならず、職員以外の者に対してカスタマー・ハラスメントを生じさせる言動に類する言動を行ってはならないことを十分認識しなければならない。
- ・カスタマー・ハラスメントは、行政サービスの利用者等とのコミュニケーションの不足が原因や背景となって生じることもあること。
- ・職員が担当する行政サービスをよく理解し、行政サービスの利用者等への対応力の向上を図ることは、カスタマー・ハラスメントの被害者になることを防止する上で重要であること。
- ・行政サービスの利用者等の権利や、行政サービスが途絶すると行政サービスの利用者等の生命や心身の健康に重大な影響が及ぶ場合等があることに留意して適切に対応する必要があること。
- ・障がい者から職員に対して、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律(平成25年法律第65号。以下「障害者差別解消法」という。)で禁止されている不当な差別的取扱いをしないよう求めることや、社会的障壁の除去を必要としている旨の意思を表明すること自体は、カスタマー・ハラスメントには当たらず、障害者差別解消法に基づき、その実施に伴う負担が過重でないときは、社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮をしなければならないこと。また、行政サービスの利用者等との建設的対話を重ねるなど、事案に応じて適切に対応する必要があること。

6. 苦情相談への対応について

(1) 苦情相談について

苦情相談は、カスタマー・ハラスメントによる被害を受けた本人からのものに限らず、次のようなものも含まれる。

- ・他の職員についてカスタマー・ハラスメントが生じているのを見た職員からの相談
- ・部下等からカスタマー・ハラスメントに関する相談を受けた所属部長及び所属課長からの相談
- ・他の職員から、カスタマー・ハラスメントを生じさせる言動をしている旨の指摘を受けた職員からの相談

(2) 苦情相談に対する体制について

相談員は、当該職員の所属部長及び所属課長並びに総務部長及び総務課長とする。

(3) 基本的な心構えについて

職員からの苦情相談に対応するに当たっては、相談員は次の事項に留意する必要がある。

- ・被害者にとって適切かつ効果的な対応は何かという視点を常に持つこと。
- ・事態を悪化させないために、迅速な対応を心掛けること。
- ・関係者のプライバシーや名誉その他の人権を尊重するとともに、知り得た秘密を厳守すること。

(4) 苦情相談の事務の進め方について

① 相談者から事実関係等を聴取するに当たり留意すべき事項

- ・将来の言動の抑止等、今後も発生が見込まれる言動への対応を求めるものであるのか、又は過去にあった言動により発生した被害への対処等を求めるものであるのかについて把握する。
- ・相談者の心身の状態等に鑑み、苦情相談への対応に当たり、どの程度の緊急性があるのかを把握する。
- ・特に相談者が被害者の場合、カスタマー・ハラスメントに係る言動を受けた心理的な影響から必ずしも理路整然と話すとは限らない。むしろ脱線することも十分想定されるが、事実関係を把握することは極めて重要であるので、忍耐強く聴くよう努める。また、相談員自身の評価を差し挟むことはせず、相談者の心情に配慮し、その主張等を丁寧に聴き、相談者が認識する事実関係を把握することが必要である。
- ・聴取した事実関係等については、記録して保存しておくこと。
- ・カスタマーハラスメントが発生したと認識した時(疑われる場合を含む。)は、報告書を作成し決裁すること。報告書は、報告者の所属課で保存する。報告書には、ハラスメントに関する内容のみ記載し、事務的な対応方針などは、現行どおり苦情・要望処理カードなどを用いて報告すること。報告書はエクセルデータで作成し、データを総務課秘書・人事GLへメールで送付すること。その内容はデータベース化する。

② 周囲の職員からの事実関係等の聴取等

事実の確認が十分にできないと認められる場合などは、周囲の職員から事実関係等を聴取したり、録音・録画等の客観的な証拠を確認したりする等の措置を講ずることも必要である。この場合、相談者から事実関係等を聴取する際の留意事項を参考にし、適切に対応するとともに、録音・録画等の客観的な証拠を確認するに当たっては、個人情報保護法等を遵守し、行政サービスの利用者等の個人情報を適切に取り扱う。

③ 行為者とされる者からの事実関係等の聴取

必要かつ可能な場合には、行為者とされる者からも事実関係を聴取することが考えられる。

④ 相談者に対する説明

苦情相談に関し、具体的にとられた対応については、相談者に説明する。