

職場におけるカスタマーハラスメントの防止等に関する指針

1 趣旨

職場におけるカスタマーハラスメントは、対象となった職員の個人としての人格や尊厳を傷つけるとともに、勤務環境や職務遂行に様々な悪影響を及ぼす行為である。本指針は、こうしたカスタマーハラスメントに対する未然防止策と発生時の適切な措置を講じることにより、職員がその能力を十分に発揮できる働きやすい職場環境づくりが促進されることを目的として定めるものである。

2 対応方針

県民に適正な行政サービスを提供するため、組織として職員を守るという基本姿勢のもと、カスタマーハラスメントに対して、組織的に毅然とした態度で対応する。特に悪質な行為に対しては、法的な対応等を含め厳正に対応する。

3 カスタマーハラスメントの定義

「職場における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利用者等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を害され、または職員の勤務環境を害されるものをいう。なお、行政サービス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。

- (1)「職場」とは職員が業務を遂行する場所をいい、当該職員が通常勤務している場所だけでなく、県民等の自宅や事業者との打合せ先などの通常勤務している場所以外も含まれる。
- (2)「行政サービス利用者等」とは、県民や事業者、施設の利用者など、対面であるか否かに関わらず、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。
- (3)「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、行政サービス利用者等の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。なお、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、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、職員と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ものとする。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。
- (4)「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を害され、または職員の勤務環境を害される」とは、当該言動により職員が精神的又は身体的に苦痛を与えられ、職員の勤務環境が不快なものとなったため、職員の能力の発揮に重大な悪影響が生じる等、職員が職務を遂行する上で看過できない程度の支障が生じることをいう。なお、この判断に当たっては、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 職員が留意すべき事項

職員は、カスタマーハラスメントに関する次の事項について留意する必要がある。

- (1) 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を防止する上で重要であること。
- (2) 行政サービス利用者等の権利や、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。
- (3) 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、同法に基づく「障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針」に即して、行政サービス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。
- (4) カスタマーハラスメントを受けていると感じた場合には、その被害を深刻にしないために、問題を一人で抱え込まずに、職場の上司に相談すること。また、カスタマーハラスメントと疑われる事案を見聞きした場合も、上司へ情報共有や相談を行うこと。
- (5) 職員は、自らもカスタマーハラスメントの行為者とならないようその言動に十分注意すること。

5 所属長が留意すべき事項

所属長は、職場におけるカスタマーハラスメントを防止するため、次の事項について留意する必要がある。なお、本指針における所属長とは、本庁の課長や出先機関の長に限らず、課内室の室長や総合支庁の課室長、出先機関の内部組織の長等を含むものとする。

- (1) カスタマーハラスメントが生じたと判断した場合は、必要な措置を迅速かつ適切に講じるとともに、毅然とした態度で対応すること。
- (2) 職員からカスタマーハラスメントに関する相談があった場合は、組織として対応するという姿勢のもと、その内容に応じて、迅速かつ適切な解決を図ること。
- (3) カスタマーハラスメントが生じた場合には、対応した職員等のケアに努めるとともに、再発防止に向けた措置を講ずること。
- (4) 職員に対し過度な要求を繰り返すなど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について、業務の特性等により必要な対応をあらかじめ定め、職員に周知するとともに、状況に応じて適切に対処すること。
- (5) 職場での解決が困難な事案については、7(1)の相談窓口を活用するなど事案の内容に応じて適切に対応すること。

6 研修・啓発等

カスタマーハラスメントに対する未然防止策と発生時の適切な措置等についてのマニュアルを整備し、職員の意識の啓発及び知識の向上を図る。また、所属長をはじめ職員に対してカスタマーハラスメントに関する研修を実施し、本指針の趣旨を積極的に啓発していく。

7 相談への対応

(1) 相談窓口の設置

カスタマーハラスメントに関する相談については、各部局、各総合支庁及び総務部広報広聴推進課広聴担当（以下「県民相談室」という。）で受け付けるものとする。対応方法の判断が困難なカスタマーハラスメントについては、県民相談室を窓口として相談を受け付け、対応方法に関する助言等を行うものとする。

(2) 相談員

相談に対応する者として相談員を置き、各部局、各総合支庁及び県民相談室において、原則として課長補佐級以上の職員の中から、知識、経験等を勘案して1名を指定する。

(3) 相談窓口の対応

相談窓口への相談は、原則としてカスタマーハラスメントが生じた所属の所属長から相談員へ行うものとし、相談を受け付けた相談員は、その事案に係る事実関係を迅速かつ正確に確認し、事案の内容や状況に応じ、迅速かつ適切に助言及び必要なあっせん等を行う。

(4) 不利益取扱いの防止

相談窓口に相談したこと又は事実関係の確認に協力したこと等を理由として、当該職員が不利益を受けることがないようにすること。

8 その他

(1) 環境整備

カスタマーハラスメントの未然防止に向けた環境整備を積極的に推進する。

(2) プライバシーの保護

カスタマーハラスメントについて相談を受けた者は、その情報が相談者のプライバシーに関するものであることを十分に認識し、その保護に万全を期すこと。