

高松市職員カスタマーハラスメント対策基本指針

高 松 市

はじめに

本市では、市民の市政運営に対する意見や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、市民の声を施策や行政サービスの向上につなげることによって、質の高い行政サービスの提供や福祉の増進に努めています。

一方で、その対応の過程において、職員に対し、社会通念上許容される範囲を超える言動や不当な要求等を行うカスタマーハラスメントに該当する行為が行われた場合は、職員の心身の健康が損なわれ、安全で働きやすい職場環境の悪化につながるほか、他の市民への行政サービスの低下を招くこととなります。

このため、本市では、職員が市民からの意見や要望に対して、丁寧かつ真摯に対応することを基本としつつ、カスタマーハラスメントに対しては、組織として毅然とした対応を行うとともに、カスタマーハラスメントの防止に積極的に取り組みます。

1 カスタマーハラスメントの定義

職員に対して、行われる市民等からの言動のうち、その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であって、職員の就業環境が害されるものを「カスタマーハラスメント」と定義する。

<カスタマーハラスメントに該当する行為の例>

- (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
 - ア 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。
 - イ 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
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。
不当な損害賠償を要求すること。
- (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
 - ア 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。
 - イ 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する事
 - (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すること。
 - (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。
 - ウ 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。
 - エ 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。
 - オ 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。

(注) 第1号及び第2号のものに該当しなければカスタマーハラスメントとならないという趣旨に理解されてはならない。

2 対処の内容

カスタマーハラスメントが生じた際の対処の内容の例としては、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、事案の内容や状況に応じて適切に対処する必要がある。

- (1) 当事者に関わらず、カスタマーハラスメントを認知した職員は、所属長等に直ちに報告し、その場の対応の方針について指示を仰ぐこと。
- (2) 可能な限り複数名の職員で対応し、一人で対応させないこと。また、必要に応じて当該職員に代わって所属長等が対応すること。
- (3) 行政サービスの利用者等とのやり取りを録音・録画すること。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。以下「個人情報保護法」という。）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。
- (4) 職員から十分な説明を行った上で、なお繰り返しの要求が続く場合には、一定の時間の経過をもって退去を求めたり、電話を切ったりすること。
- (5) 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。
- (6) 担当局課だけで対応が困難な場合においては、コンプライアンス推進課へ情報共有を行い、不当行為等対策指導員の指導・助言を受けて対応すること。
- (7) 法的な手続が必要な場合には、コンプライアンス推進課弁護士へ相談すること。

3 特に悪質と考えられるものへの対処の内容

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の内容の例としては、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。

- (1) 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。
- (2) 行為者に対して警告文を発出すること。
- (3) 行為者に対して庁舎等への出入りを禁止すること。
- (4) 民事保全法（平成元年法律第91号）に基づく仮処分命令を申し立てること。

4 職員のケア

職員がカスタマーハラスメントを受けたことにより、心身の不調を来たすことがないよう、相談窓口（人事課）に相談することができる。

5 留意事項

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しなければならない。

- (1) 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。
- (2) 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。
- (3) 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。
- (4) 障害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。
- (5) 職員は、市民からカスタマーハラスメントに該当すると思われる行為がなされた場合を含め、市民対応に当たっては、暴言や威圧的な言動をとることのないよう、冷静に対応すること。
- (6) カスタマーハラスメントに関する職員等からの相談・苦情処理に関与した職員は、関与した後も含めて、プライバシーの保護や知り得た秘密の厳守を徹底しなければならない。
- (7) 任命権者は、職員がカスタマーハラスメントに関する苦情・相談を行ったことや苦情の調査について証言等をしたこと、その他、言動に対する正当な対応をしたことにより、給与や任用の取扱いその他、いかなる不利益も受けることがないようにしなければならない。

6 カスタマーハラスメントが生じた場合において職員に望まれる事項

カスタマーハラスメントが生じた場合には、その被害を深刻にしないために、問題を自分一人で抱え込まずに、カスタマーハラスメントが生じている状況について、上司等に相談するなどの方法をとることをためらわないことや、各職場内において解決することが困難な場合には、相談窓口相談する方法を考えることが大切である。

7 職員によるカスタマーハラスメントの禁止

職員は、その職務において、市と契約関係にある事業者等に対して、社会通念上許容される範囲を超えた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。

8 懲戒処分

職員が、その職務において、市と契約関係にある事業者等に対して、社会通念上許容される範囲を超えた言動を行ったときは、信用失墜行為、全体の奉仕者たるにふさわしくない非行などに該当して、懲戒処分に付されることがある。