

呉市職員カスタマー・ハラスメント対応指針

(趣旨)

第1条 この指針は、質の高い行政サービスを安定的に提供することを目的として、カスタマー・ハラスメントの防止のための措置及びカスタマー・ハラスメントが生じた場合に適切に対応するための措置に関し、必要な事項を定めるものとする。

(定義)

第2条 この指針において、「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。

2 前項の「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。ただし、同一任命権者内の職員は、原則として含まないものとする。

3 第1項の「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る」言動とは、社会通念に照らし、行政サービスの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、次に掲げる事項に留意した上で、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、当該言動を行った行政サービスの利用者等との関係性等）を踏まえて総合的に判断するものとする。

(1) 「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こと。

(2) 組織又は職員の側の不適切な対応が当該言動の原因や背景となっている場合もあること。

4 カスタマー・ハラスメントには、対面で行われるもののみならず、電話やSNS等のインターネット上において行われるものも含まれるものとする。

(市長の責務)

第3条 市長は、カスタマー・ハラスメントの防止及びカスタマー・ハラスメントが生じた場合の対応（以下「カスタマー・ハラスメントの防止等」という。）に関する施策についての企画立案を行うとともに、各任命権者がカスタマー・ハラスメントの防止等のために実施する措置に関する調整、指導及び助言に当たるものとする。

2 各任命権者とは、市長、議会の議長、選挙管理委員会、代表監査委員、教育委員会、公平委員会、消防長、上下水道事業管理者及び農業委員会をいう。

(各任命権者の責務)

第4条 各任命権者は、職員がその能力を十分に発揮できるような勤務環境を確保するため、カスタマー・ハラスメントの防止に関し、必要な措置を講ずるとともに、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なければならない。なお、各任命権者が講ずる必要な措置については、この指針のほか、別に定める対応マニュアルで定めるものとする。

2 各任命権者は、当該各任命権者に属する職員が他の各任命権者に属する職員（以下「他任命権者の職員」という。）から、カスタマー・ハラスメントを生じさせる言動を受けたとされる場合には、当該他任命権者の職員に係る各任命権者に対し、当該他任命権者の職員に対する調査を行うよう要請するとともに、必要に応じて当該他任命権者の

職員に対する指導等の対応を行うよう求めなければならない。この場合において、当該調査又は対応を行うよう求められた各任命権者は、これに応じて必要と認める協力を行わなければならない。

- 3 各任命権者は、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がないようにしなければならない。ただし、別紙1第4項各号の留意事項に反した場合は、この限りでない。
- 4 各任命権者は、当該各任命権者に属する職員が国又は地方公共団体の行政機関に属する職員から、カスタマー・ハラスメントを生じさせる言動を受けたとされる場合には、当該国又は地方公共団体の行政機関に対し、第2項の例により適切な対応を求めることとする。

（職員の責務）

第5条 職員は、自らも、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をしてはならない。

- 2 職員は、担当する行政サービスを理解し、行政サービスの利用者等への対応力の向上を図らなければならない。
- 3 職員は、この指針及び別に定める対応マニュアルを十分認識して行動するよう努めなければならない。
- 4 管理又は監督の地位にある職員は、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るとともに、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。

（職員が認識すべき事項）

第6条 市長は、カスタマー・ハラスメントに関する問題等に適切に対応するために職員が認識すべき事項について、別紙1「カスタマー・ハラスメントに関する問題等に適切に対応するために職員が認識すべき事項」のほか、別に対応マニュアルを定めるものとする。

- 2 各任命権者は、職員に対し、この指針及び対応マニュアルの周知徹底を図らなければならない。

（研修等）

第7条 各任命権者は、カスタマー・ハラスメントの防止等のため、職員の意識の啓発及び知識の向上を図らなければならない。

- 2 各任命権者は、カスタマー・ハラスメントの防止等のため、職員に対し、研修を実施しなければならない。
- 3 市長は、各任命権者が前2項の規定により実施する研修等の調整及び指導に当たるとともに、自ら実施することが適当と認められるカスタマー・ハラスメントの防止等のための研修について計画を立て、その実施に努めるものとする。

（苦情相談への対応及び指針）

第8条 市長は、カスタマー・ハラスメントに関する苦情相談が職員からなされた場合に対応するため、苦情相談を受ける職員（以下「相談員」という。）を配置し、相談員が苦情相談を受ける体制を整備しなければならない。この場合において、市長は、苦情相談を受ける体制を職員に対して明示するものとする。なお、相談員については、別に定める。

- 2 相談員は、別紙2「カスタマー・ハラスメントに関する苦情相談に対応するに当たり留意すべき事項についての指針」に十分留意して、苦情相談に係る問題を迅速かつ適切に解決するよう努めるものとする。

付 則
この指針は、令和８年１０月１日から実施する。

別紙1（第6条関係）

カスタマー・ハラスメントに関する問題等に適切に対応するために職員が認識すべき事項

1 カスタマー・ハラスメントになり得るもの

カスタマー・ハラスメント該当性の要素である「社会通念上許容される範囲を超えた言動」に当たるか否かは、カスタマー・ハラスメントの可能性のある事例ごとに、「言動の内容」や「手段・態様」に着目し、具体的状況を踏まえて総合的に判断する。また、「言動の内容」又は「手段・態様」のいずれか一方のみが、社会通念上許容される範囲を超えた場合でも、カスタマー・ハラスメントに該当する可能性がある。

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

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要求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。

(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）

- ・殴る、蹴る、叩く等の暴行を行うこと。
- ・物を投げつけること。
- ・わざとぶつかること。
- ・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）

- ・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。
- ・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。
- ・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。
- ・土下座を強要すること。
- ・盗撮や無断での撮影をすること。
- ・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

- ・大きな声をあげて職員や周囲を威圧すること。
- ・反社会的な言動を行うこと。

エ 継続的、しつような言動

- ・同様の質問をしつように繰り返すこと。

- ・当初の話からのすり替え，揚げ足取り，しつような責め立てをすること。
- ・同様の電子メール等をしつよう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，監禁等）

- ・長時間にわたる居座りや電話で職員を拘束すること。

（注）前２号のものに該当しなければカスタマー・ハラスメントとし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）職員から管理監督者等に直ちに報告し，その場の対応の方針について指示を仰ぐこと。
- （２）各任命権者は，職員に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管理監督者等が対応すること。
- （３）行政サービスの利用者等とのやり取りの録音・録画をすること。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。一定の時間の目安は，状況がこう着してから１５分から３０分程度とすること。ただし，犯罪に該当し得る言動（暴行，傷害，器物損壊，威力業務妨害，脅迫等）が生じている場合は，即時対応を打ち切ること。
- （５）暴行，傷害，器物損壊，威力業務妨害，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）現場対応が困難な場合においては，各所属へ情報共有を行い，指示を仰ぐこと。
- （７）法的な手続が必要な場合には，総務課法務グループに相談すること。

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，器物損壊，威力業務妨害，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) 当該行政サービスの利用者等に対して警告文を発出すること。
- (3) 当該行政サービスの利用者等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 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、障害者差別解消法に基づく「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 関連事項

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。

6 懲戒処分

職員が、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を行ったとき又は職員以外の者に対しカスタマー・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。

また、職員が、その職務外（私生活）において、カスタマー・ハラスメントを生じさせる言動を行ったときも同様とする。

別紙2（第8条関係）

カスタマー・ハラスメントに関する苦情相談に対応するに当たり留意すべき事項についての指針

第1 基本的な心構え

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。

- 1 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。
- 2 事態を悪化させないために、迅速な対応を心掛けること。
- 3 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。

第2 苦情相談の事務の進め方

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

相談者から事実関係等を聴取するに当たっては、次の事項に留意する必要がある。

(1) 相談者の求めるものを把握すること。

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。

(2) どの程度の緊急性があるのかについて把握すること。

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。

(3) 相談者の主張等に真摯に耳を傾け丁寧に話を聴くこと。

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。

(4) 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。

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 行政サービスの利用者等からの事実関係等の聴取
必要かつ可能な場合には行政サービスの利用者等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。