

1 趣旨

- 県民等から寄せられるご意見や要望等は、行政サービスの向上や業務改善につながる重要なものです。
- 一方、暴言や侮辱的な言動などのカスタマー・ハラスメントは、**職員の尊厳を傷つけるとともに、円滑な業務遂行に支障を生じさせるおそれ**があります。
- また、職員の就業環境が害されることで、**行政サービスの質の低下につながる可能性**があります。

➡ 本指針は、**カスタマー・ハラスメントに組織として毅然と対応し職員を守る**ことを基本に、必要な事項を定めるものです。

2 カスタマー・ハラスメントの定義

職員の職務に係る行政サービスの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が害され、又は職員の勤務環境が害されることをいいます。

3 社会通念上許容される範囲を超えるもの（例）

※ あくまで例示であって、これらに限るものではありません。

言動の内容が許容される範囲を超えるもの



- 要求に理由がない、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
- 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の要求

手段や様態が許容される範囲を超えるもの



- 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- 精神的な攻撃（脅迫、中傷、暴言、SNSへの投稿等）
- 威圧的な言動（大きな声、反社会的な言動等）
- 継続的、執拗な言動（同様の質問の繰り返し等）
- 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁、長時間電話等）

4 カスタマー・ハラスメントへの対処（例）

組織的な対応



可能な限り職員一人に対処させない。また、職員からの相談受付体制を整備し組織的な対応を図ります。

録画・録音等



個人情報の保護に関する法律等を遵守しつつ、やり取りの録画・録音等を行います。

対応の打ち切り



十分な説明を行ったうえで、なお繰り返しの要求が続く場合には、退去を求めたり電話を切ります。

警察への通報



暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動については、警察へ通報します。

弁護士への相談



法的な手続きが必要な場合には、弁護士へ相談します。

警告文発出等



特に悪質な場合には、警告文の発出や庁舎等への出入り禁止等の措置を行います。