

静岡県職員カスタマーハラスメント対応基本方針

令和7年3月17日
経営管理部
(人事課)

1 目的

この方針は、静岡県職員が行政サービス利用者等からの意見や要望に対応するに当たり、職員としてとるべき対応について定め、組織として適切な対応の確立を図ることにより、効率的に業務遂行することを目的とする。

2 基本原則

職員は、行政サービス利用者等の県政運営に対する意見や要望の重要性を十分に理解し、誠実にその内容を受け止め、より質の高い行政サービスの提供や県民の福祉増進を図ることに努めるものとする。

一方、これらの意見や要望の中には、職員の人格を否定する言動や暴力を伴うものなど職員の尊厳を傷つけるものもある。これらの行為は、職場環境を悪化させるほか、通常の業務への支障や他の利用者へのサービスの低下を招く重大な問題である。

静岡県では、これらの要求や言動に対しては、職員を守るとともに、毅然とした態度で組織一丸となって対応するものとする。

3 カスタマーハラスメントの定義、判断基準

(1) 定義

行政サービス利用者等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、職員の就業環境が害されるもの。

(2) 判断基準

カスタマーハラスメントに該当するか否かについては以下2点から判断を行う。

- ・行政サービス利用者等の要求内容に妥当性はあるか
- ・要求を実現するための手段・態様が、社会通念に照らして相当な範囲であるか

4 カスタマーハラスメント対応の基本方針

(1) 組織的な対応

各所属においてあらかじめ職員の支援体制を確立し、班長等の管理監督者が、対応への同席や交代など必要な支援を行うとともに、組織として、カスタマーハラスメントに該当する可能性があるか判断する。カスタマーハラスメントに該当する可能性があるかと判断した場合には、法的措置を行うことも念頭に、行為への警告や対応終了等を判断する。

(2) 職員の安全確保

対応する職員の安全確保を優先する。相手が暴力を振るうなど身の危険が迫っている場合には、ただちに警察へ通報する。

(3) 支援体制の整備

カスタマーハラスメントの該当性の判断や対応終了等の対応を、組織として統一的に行うため、対応方針を作成し、相談窓口等の支援体制を整備する。

<参考>カスタマーハラスメントの行為別対応例

区 分	行 為 例	対 応 例
時間拘束型	<ul style="list-style-type: none"> ・長時間にわたり職員を拘束をする ・居座りをする ・長時間、電話を続ける 	<ul style="list-style-type: none"> ・対応できない理由を説明し、応じられないことを明確に告げる等の対応後、一定時間を超えた場合は、対応を終了する、電話を切る。
リピート型	<ul style="list-style-type: none"> ・理不尽な要望について、繰り返し電話で問合せをする、または面会を求める 	<ul style="list-style-type: none"> ・連絡先を確認し、次回是对応できない旨を伝える。組織内で情報を共有し、状況に応じて、弁護士や警察への相談等を検討する。
暴言型	<ul style="list-style-type: none"> ・怒鳴り声をあげる ・侮辱的発言をする ・人格否定や名誉を毀損する発言をする 	<ul style="list-style-type: none"> ・大声を張り上げる行為は、周囲の迷惑になるため、やめるように求める。 ・侮辱的発言や人格否定や名誉を毀損する発言には、事実確認ができるよう録音し、程度によっては退去を求める。
暴力型	<ul style="list-style-type: none"> ・殴る、蹴る、たたく ・物を投げつける ・わざとぶつかってくる 	<ul style="list-style-type: none"> ・対応者の安全確保を優先する。 ・警備員等と連携を取りながら、複数名で対応し、直ちに警察に通報する。
威嚇・脅迫型	<ul style="list-style-type: none"> ・脅迫的な発言をする ・反社会的勢力との繋がりをほのめかす ・SNSにあげる等の脅しをかける 	<ul style="list-style-type: none"> ・対応者の安全確保を優先する。 ・複数名で対応し、弁護士への相談や警察への通報等を検討する。 ・脅しをかける発言を受けた場合にも、毅然と対応し、退去を求める。
権威型	<ul style="list-style-type: none"> ・正当な理由なく、権威を振りかざし要求を通そうとする ・文書等での謝罪や土下座を要求する 	<ul style="list-style-type: none"> ・不用意な発言はせず、対応を上位者と交代する。 ・要求には応じない。
職場外拘束型	<ul style="list-style-type: none"> ・クレームの詳細が分からない状態で、職場外の場所に呼びつける 	<ul style="list-style-type: none"> ・単独での対応は行わず、クレームの詳細を確認した上で、対応を検討する。
SNS等での誹謗中傷型	<ul style="list-style-type: none"> ・SNSやインターネットに名誉を毀損する、またはプライバシーを侵害す情報を掲載する 	<ul style="list-style-type: none"> ・SNS等の被害については、掲載先のホームページ等運営者(管理者)に削除を求める。 ・法務局や違法・有害情報相談センター等に相談する。

(厚生労働省 カスタマーハラスメント対策企業マニュアルから抜粋)