

海部地区環境事務組合カスタマー・ハラスメントの防止等に関する方針

令和8年9月29日

1 趣旨

この方針は、人事行政の公正の確保、職員の利益の保護及び職員の能率の発揮を目的として、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。

2 定義

この方針において、「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。）からの職員に対する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。

3 カスタマー・ハラスメントになり得るもの

次表に掲げるものは、カスタマー・ハラスメントになり得る。ただし、あくまで例示であるため、事案の内容や状況に応じて適切に判断すること。

区分	例示	具体例
言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの	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、職員プライバシーに関わる要求をすること。
	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。
手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの	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。
	精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴	庁舎の物を壊すことをほのめかす発言やSNS等

	言、土下座の強要等)	のインターネット上へ悪評を投稿することをほめかす発言によって職員を脅すこと。
		S N S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行うこと。
		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。
	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。
	継続的、執拗な言動	同様の質問を執拗に繰り返すこと。
		当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立てを行うこと。

		同様の電子メール等を執拗に繰り返し送り付けること。
	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。

4 カスタマー・ハラスメントへの対処

カスタマー・ハラスメントが生じた際の基本的な対処は、次に掲げるとおりとする。ただし、事案の内容や状況に応じて適切に対処すること。

- (1) 職員は、速やかに所属長等に報告し、その場の対応の方針について指示を仰ぐこと。
- (2) 可能な限り複数人で対応すること。また、必要に応じて当該職員に代わり所属長等が対応すること。
- (3) 必要に応じて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）等を遵守し、利用者の個人情報を適切に取り扱うこと。
- (4) 職員が十分な説明を行った上で、なお繰り返し要求が続く場合には、一定の時間の経過をもって退去の要求又は対応の中止等を行うこと。
- (5) 暴行、傷害、脅迫等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は、事務局長及び次長へ情報共有を行い、指示を仰ぐこと。
- (7) 法的な手続が必要な場合には、弁護士へ相談すること。

5 特に悪質と考えられるカスタマー・ハラスメントへの対処

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基本的な対処は、次に掲げるとおりとする。ただし、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、それぞれの状況に応じて適切に対処すること。

- (1) 暴行、傷害、脅迫等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の申立てを行うこと。

6 苦情相談への対応

- (1) 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。）を配置する。
- (2) 相談員は、海部地区環境事務組合ハラスメント防止規程（平成28年訓令第1号）第6条第1項に規定する者とする。
- (3) 職員からの苦情相談に対応するに当たっては、相談員は次に掲げる事項に留意すること。
 - ア 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。
 - イ 事態を悪化させないために、迅速な対応を心掛けること。
 - ウ 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。

7 留意事項

職員は、カスタマー・ハラスメントに関する次に掲げる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不足が原因又は背景となって生じることがあること。
- (2) 職員が担当する行政サービスを十分に理解し、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又は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、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す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。