

愛媛県におけるカスタマー・ハラスメント対策について

愛媛県では、職員が接遇能力の向上及び行政サービスの利用者等への真摯な対応に努めているところですが、それでも、職員に対する暴力、暴言、不当・過剰な要求、誹謗中傷など、いわゆるカスタマー・ハラスメントが度々発生しています。

職員に対するカスタマー・ハラスメントは、職員に精神的・身体的な苦痛を与えることで人格や尊厳を害したり、勤務環境を害するだけでなく、業務の遂行を阻害して職務能率の低下を招くものであり、結果的に県民にとっても不利益となる行為です。

本県では、職員を守り、職員が安心して勤務することができる職場づくりを推進するとともに、職員が本来遂行すべき職務に注力することで行政サービスの維持・向上に取り組んでいくため、カスタマー・ハラスメントに対して組織として毅然とした対応をとることとします。

1 カスタマー・ハラスメントの定義

- ①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
- ②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
- ③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。

2 カスタマー・ハラスメントの類型

①時間拘束・反復型

執拗に同様の要求、意見等を繰り返し、その対応に当たり必要以上に職員が長時間拘束され、業務に支障が生じるもの

【例】一方的に自らの意見・主張を長時間にわたって話す。

必要以上に執務室内に居座る。事務所等から職員を帰らせない。

②暴言・脅迫型

暴言、脅迫的な言動、暴行、必要以上の大声などにより、職員が畏縮してその対応やその他の業務に支障が生じるもの

【例】死ね、バカ、頭が悪い、税金泥棒、無能、役に立たない等の暴言
殺す、家に火をつける、夜道に気をつけろ、家族に危害を加える、
ネットで氏名を晒す、死んでやる等の脅迫
殴る・蹴る(ふりをするものを含む。)、物を投げる等の暴行
机を叩く、怒鳴る等の威圧的な言動

③権威型

優位な立場であることを背景にした特別扱いの要求、謝罪の強要など、担当職員だけでは対応が困難なもの

【例】知事(議員、マスコミ)等に言うなどの脅し
金銭の要求、県が行う必要のないサービスの要求、土下座の要求

④誹謗中傷型

根拠のない悪口や嘘などの言動、職員の対応を撮影した動画や職員の氏名等のSNS上での公表などにより、業務の適正な遂行が阻害されたり、職員のプライバシーが侵害されるもののほか、県又は職員の信用を傷つけるもの

【例】職員の許可を得ず、職員の容姿、名刺、名札、対応している様子などを
撮影し、SNS上で公表する行為
根拠のない悪口や嘘を言いふらす行為

3 カスタマー・ハラスメントへの対応原則

- ①説明を尽くしても同じ主張を繰り返す、何度も同じ話を繰り返す、常習的に要求を繰り返すなどの場合は、対応を打ち切る。
- ②上司との面会や過度な謝罪要求などの理不尽な要求には応じない。
- ③暴言、セクハラ発言のほか、声を荒げて話す、机を叩く等の職員を威嚇するような言動等に対しては、そのような言動を行わないように警告する。
- ④双方の発言を正確に記録するために録音・録画する(録音・録画に応じない場合は対応を打ち切る。)。

4 悪質なカスタマー・ハラスメントの場合の対応

- ①弁護士に相談の上、民事的対抗手段、損害賠償請求、被害届の提出等を検討する。
- ②暴行、脅迫、器物損壊等の犯罪に該当する可能性がある場合は、警察に通報する。

令和8年10月

愛媛県