カスタマー・ハラスメント対策ガイドライン

第１　カスタマー・ハラスメントに関して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・ハラスメントになり得るものとして、例えば、次のようなものがある。

一　言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

⑴　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。

⑵　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。

二　手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

⑴　身体的な攻撃（暴行、傷害等）

ア　殴る、蹴る、叩く等の暴行を行うこと。

イ　物を投げつけること。

ウ　わざとぶつかること。

エ　つばを吐きかけること。

⑵　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）

ア　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。

イ　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すること。

ウ　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。

エ　土下座を強要すること。

オ　盗撮や無断での撮影をすること。

カ　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。

⑶　威圧的な言動

ア　大きな声をあげて職員や周囲を威圧すること。

イ　反社会的な言動を行うこと。

⑷　継続的、執拗な言動

ア　同様の質問を執拗に繰り返すこと。

イ　当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立てをすること。

ウ　同様の電子メール等を執拗に繰り返し送り付けること。

⑸　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。

（注）第１号及び第２号のものに該当しなければカスタマー・ハラスメントとなら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。

一　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。

二　可能な限り職員を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。

三　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。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。

四　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。

五　暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動については、警察へ通報すること。

六　現場対応が困難な場合においては、本省庁等へ情報共有を行い、指示を仰ぐこと。

七　法的な手続が必要な場合には、弁護士へ相談すること。

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。

一　暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動については、警察へ通報すること。

二　行為者に対して警告文を発出すること。

三　行為者に対して庁舎等への出入りを禁止すること。

四　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。

一　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。

二　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。

三　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。

四　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、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。

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、国民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。

第２　カスタマー・ハラスメントが生じた場合において職員に望まれる事項

カスタマー・ハラスメントが生じた場合には、その被害を深刻にしないために、問題を自分一人で抱え込まずに、カスタマー・ハラスメントが生じている状況について、上司等に相談するなどの方法をとることをためらわないことや、各職場内において解決することが困難な場合には、内部又は外部の相談機関に相談する方法を考えることが大切である。