

鹿児島県職員カスタマーハラスメント対応マニュアル

1 策定の趣旨

- 行政サービス利用者等から寄せられる意見・申出・要求等は、行政サービスの向上などの観点から貴重なものであり、その意見等に対し、職員は、話を十分に聞き把握する、分かりやすい言葉で説明する、回答する約束をした場合は速やかに回答するなど、一人ひとりが職場の代表者として、迅速かつ丁寧な対応に努める必要がある。
- ただし、このような対応を行った結果でも、申出・要求が長期化・複雑化し、悪質な事案へと発展する場合がある。悪質な申出・要求は、職員に過度な精神的ストレスを感じさせるとともに、通常の業務に支障が出るケースも見られるなど、組織に損失を招くことが想定される。
- 本県でも、令和6年11月から12月に実施したアンケートによると、職員の概ね5割が、過去3年間にカスタマーハラスメントを受けているとの結果であった。
- こうしたことを踏まえ、職員が職務に注力し、安心して働ける職場環境づくりを進めるため、カスタマーハラスメントへの対応に当たって、どのような事案がカスタマーハラスメントに該当するかの考え方や組織としての対応の流れ等をまとめた鹿児島県職員カスタマーハラスメント対応マニュアルを策定する。

2 カスタマーハラスメントとは

本マニュアルにおける「カスタマーハラスメント」とは、行政サービス利用者等からの申出・要求のうち、次のいずれかの行為により、職員の就業環境が害されるものとする。

(1) 申出・要求内容に妥当性がないもの

過大な要求、根拠とする事実関係や因果関係がないもの、県行政に関係がないものといった、申出・要求内容に妥当性がないもの。

(2) 申出・要求内容を実現するための手段・態様が社会通念に照らし不相当なもの

申出・要求内容に妥当性はあるが、その言動が暴力的・威圧的・継続的・拘束的など、申出・要求内容を実現するための手段・態様が社会通念に照らし、不相当なもの。本マニュアルでは、4つの類型に分類する。

A 反復・時間拘束型

相手の申出・要求に対して十分な説明を尽くしているにも関わらず、長時間の電話や居座り、繰り返しの電話などにより、執拗に同様の要求等を繰り返すなど、その対応に職員が長時間拘束され、業務に支障が出るおそれがあるもの。

B 暴言・威嚇・脅迫・セクシュアルハラスメント型

大声で怒鳴る、侮辱的発言や脅迫的な発言、性的発言などにより、職員が萎縮したり、精神的に不安定になるなど、業務に支障が出るおそれがあるもの。

C 権威型

優位な立場を利用し権威を振りかざして要求を通そうとするなど、対応が困難なもの。

D SNS等のインターネット上での誹謗中傷型

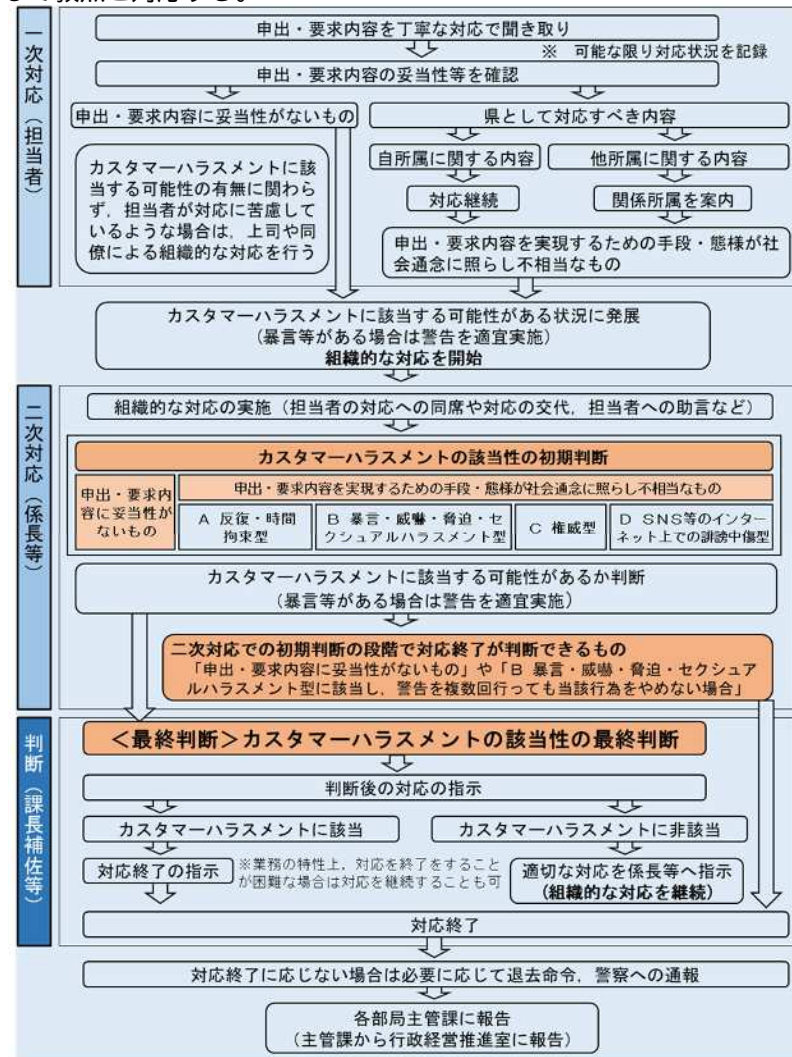
対応中のやり取りを録音した音声や撮影した動画・写真、職員の氏名等を、SNS等のインターネット上へ投稿・掲載して誹謗中傷を行うなど、業務遂行が妨げられたり、県の信用や職員のプライバシーが損なわれるおそれがあるもの。

※ 上記にかかわらず、相手方から、職員への暴行・傷害等があった場合は、速やかに警察への通報等、必要な措置を検討すること。

3 カスタマーハラスメントへの対応

(1) カスタマーハラスメント対応の流れ

カスタマーハラスメントに該当する可能性のある事案が生じた場合は、以下の流れにより組織として毅然と対応する。



【所属長の責務】

所属長は、日頃から職員の対応に目を配り、カスタマーハラスメントに該当する可能性のある事案が発生した場合は、組織として対応し、担当者の対応への同席や担当者の交代を指示するとともに、対応への助言を行うなど、内容に応じて迅速かつ適切に職員の救済を図ること。

※ 上記の流れによる対応が困難な事案が生じた場合は、必要に応じて、関係所属や行政経営推進室等に情報共有・相談を行うこと。

3 カスタマーハラスメントへの対応（続き）

(2) 庁舎等管理規則に基づく退去命令、警察への通報

カスタマーハラスメントへの対応の終了を伝えた後に、相手方が執務室等から退去しない場合は、鹿児島県庁舎等管理規則に基づく退去命令を検討する。

また、相手方から暴行・傷害等があった場合は、速やかに警察への通報を検討する。

(3) 対応報告

カスタマーハラスメントに該当する事案として対応したものは、各部局主管課等を通じて行政経営推進室に事案の概要を報告する。

(4) 対応終了後の同様の申出・要求への対応

対応終了を伝えた後、再び電話がかかってくるような場合は、同じ申出・要求内容であるか確認の上、その結論だけを伝え、対応を終了しても構わない。

頻回に電話してくるなど、業務に著しい支障が生じる場合には、法的な対応も考えられるため、弁護士への相談も検討する。

(5) やりとり記録

カスタマーハラスメントに該当する可能性のある事案の対応をする場合は、各所属においてその都度、記録を残すこと。

やりとりの記録には、正確で客観的な証拠記録を残すとともに、職員の精神的な負担軽減を図るため、録音機器を活用することが有効である。なお、録音する際には、原則、相手方に告知した上で行うこと。

4 態様別の判断基準や留意すべき事項

「2 カスタマーハラスメントとは」で掲げる行為に関して、態様別の判断基準や留意点は以下のとおりであり、対応の際の参考にすること。

(1) 申出・要求内容に妥当性がないもの

【判断の基準】申出・要求内容が①～④に該当し、業務に支障が出るおそれがあるもの。

- ① 事実や根拠がないこと、県に過失がないことに対する対応の要求
- ② 県に対する過大な謝罪や補償、対応の要求
- ③ 他団体等への働きかけの要求（県に指導権限など役割がある場合を除く）
- ④ 意味不明な申出、長時間に及ぶ業務に関係のない世間話・雑談 など

【留意事項】

申出・要求内容を丁寧に聞き取り、事実関係を把握し、内容に妥当性があるかの判断を行う。妥当性がないものについては、対応を終了するか否かの判断を行う。

(2) 申出・要求内容を実現するための手段・態様が社会通念に照らし不相当なもの

【A 反復・時間拘束型】

【判断の基準】対応者が①のいずれにも該当、かつ、相手方の言動が②に該当し、業務に支障が出るおそれがあるもの。

- ①・長時間にわたり拘束
・相手の申出・要求に対して内容を把握し、十分な説明を尽くしている
- ②・執拗に同様の申出・要求内容を繰り返す
・説明を尽くしているが相手方が納得しない
・説明に聞く耳を持たず一方的に発言する など

【留意事項】

- ・ 対応に苦慮する場合は、上司に対応を代わるなど組織的に対応すること。
- ・ 対応が長時間又は繰り返しとなる場合は、カスタマーハラスメントの該当性を確認した上で、対応を終了するか否かを判断を行う。

【B 暴言・威嚇・脅迫・セクシュアルハラスメント型】

【判断の基準】相手方の言動が①～④に該当し、職員が萎縮したり、精神的に不安になるなど、業務に支障が出るおそれがあるもの。

- ① 大声や暴言で職員を執拗に責めている
- ② 威嚇・脅迫と考えられる行為を行っている
- ③ 「馬鹿」などの侮辱的発言、人格否定や名誉毀損に該当する発言を行っている
- ④ 性的な言動を行っている
- ⑤ 土下座を強要する など

【留意事項】

- ・ 相手方が暴言等を繰り返す場合、その行為に対する警告を複数回行う。
- ・ 警告を行ってもなお、当該行為を止めない場合は、対応を終了するか否かの判断を行う。

【C 権威型】

【判断の基準】相手方の言動が①～②に該当し、対応が困難なもの。

- ① 権威をふりかざして特別扱いを要求してくる
- ② 優位な立場を利用して所属長などの上位者による対応を要求してくる など

【留意事項】

- ・ 相手方を特別扱いしたり、安易に要求に応じたりすることは避け、相手方の要求等の内容を上司に報告した上で、対応を判断する。
- ・ その場で結論を出すことを求められた場合であっても、対応が困難な旨を説明し、原則としてその場で即答しないように注意する。

【D SNS等のインターネット上での誹謗中傷型】

【判断の基準】相手方の言動が①～②に該当し、業務遂行が妨げられたり、県の信用や職員のプライバシーが損なわれるおそれがあるもの。

- ① 正当な理由なく、職員の対応や執務室の撮影（動画や写真）などを行っている
- ② 対応中のやり取りを録音した音声や撮影した動画・写真、職員の氏名等をSNS等のインターネット上に投稿・掲載して誹謗中傷を行っている など

【留意事項】

- ・ SNSなどで職員を誹謗中傷するなどの投稿がなされた場合には、SNS運営事業者へ削除要請を行うとともに、警察や弁護士への相談を検討する。
- ・ 録音や撮影行為に対しては、以下の対応を基本とする。

<会話の録音> 会話等の録音については、原則、強制的に抑止することはできない。ただし、録音の目的が、不特定多数の者への公開等である場合、録音を止めるよう依頼する必要がある。その後も止めない場合は、対応を終了するか否かの判断を行う。

<動画や写真の撮影> 相手方が意図しなくても、職員等の容貌や執務室内の資料等が映り込むことにより、県が保有する情報等が漏えいしたり、職員や来庁者等のプライバシー、個人情報、肖像権が損なわれるおそれがあるほか、職員の円滑な職務の遂行に支障を来す懸念があるため、これらの懸念がある場合は、撮影を止めるよう依頼する。その後も止めない場合は、対応を終了するか否かの判断を行う。

【相談窓口】

- 行政経営推進室組織管理班（099-286-2057）カスタマーハラスメント全般に関すること
- 総務事務センター健康管理係（099-286-2076）カスタマーハラスメントによるメンタルヘルス不調に関すること