

岩手県職員カスタマーハラスメント対策ガイドライン（概要）

1 はじめに

県に対するクレームや苦情は、場合によっては行政サービスの内容や提供方法の見直しにつながる可能性があるものであり、必ずしもそれ自体が問題とは言えません。他方、クレームや苦情の中には、過剰な要求を行うものや不当な言いがかりをつけるものもあり、職員がその対応に追われることで、行政サービスの提供に支障が生じることも懸念されます。

こうしたことを踏まえ、職員がより県民本位の行政サービスを提供することができるよう、「岩手県職員カスタマーハラスメントガイドライン」を策定することとしました。

2 基本方針

わたしたち岩手県職員は、常に県民の視点、立場に立ち、現在、そして未来の「県民全体の利益」を考え、行動し、より質の高い県民本位の行政サービスを提供します。一方で、行政サービスの利用者等（以下「相手方」という。）からの要求や言動の中には、常識の範囲を超えた言動により、職員への暴力・暴言、職員の人格の否定など、職員に身体的・精神的な苦痛を与えるものがあり、これらは職場環境の悪化を招くだけでなく、行政サービスの低下にもつながる問題です。

岩手県では、相手方に誠意をもって対応しつつも、職員を守るため、これらの行為に対しては毅然とした態度で対応します。

職員がこれらの行為を受けた際は、所属内で共有し、所属長に報告し、組織として対応するものとします。

3 対応原則

職員は、全体の奉仕者として公共の利益のために勤務していることを意識し、相手方からの要望や意見には、それぞれの事情に配慮した上、真摯に耳を傾け、丁寧に説明するなど適切な対応に努める必要があります。特に、相手方の言動に過度に反応して、安易にカスタマーハラスメントだと判断するような行き過ぎた対応とならないよう注意しなければなりません。

そのため、行政サービスの提供を断ることは相手方に重大な影響が生じさせるということを常に意識する必要があります。

4 カスタマーハラスメントとは

（1）カスタマーハラスメントの定義

行政サービスの利用者等からのクレーム・言動のうち、要求内容の妥当性に照らして、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、職員の勤務環境が害されるものです。

【社会通念上不相当なもの】とは

社会通念に照らして、言動の内容が相当性を欠くもの、又は手段・態様が相当でないものが該当します。この場合、「内容」、「手段・態様」どちらか一方で社会通念上相当な範囲を超えることもあります。

【職員の勤務環境が害されるもの】とは

職員が身体的又は精神的に苦痛を与えられ、勤務環境が不快なものとなったため、能力の発揮に重

大な悪影響を生じるなどの職員が勤務する上で見過ごすことのできない程度の支障が生じるものを行います。

(2) カスタマーハラスメントの判断基準

相手方からの意見・提案が苦情・クレームへと発展した場合、カスタマーハラスメントに当たるかどうかの判断は、以下の点を基準とします。

- 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か

【カスタマーハラスメントの種類】

① 要求の内容が妥当性を欠く場合

- ・職員の対応が悪かった点や行政サービスの瑕疵・過失が認められない場合
- ・要求の内容が県の行政サービスの内容と関係がない場合

② 要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動

要求内容の妥当性にかかわらず不相当とされる可能性が高いもの

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害など）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言など）
- ・威圧的な言動
- ・土下座の強要
- ・継続的、執拗な言動
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁など）
- ・差別的な言動
- ・性的な言動
- ・職員個人への攻撃、要求

要求内容の妥当性にかかわらず不相当とされる場合があるもの

- ・金銭などの補償の要求
- ・謝罪の要求（土下座の強要を除く。）