地方独立行政法人泉佐野市行政事務サービスセンター
職員カスタマーハラスメントに対する基本方針

令和８年１０月１日制定

１　基本的な考え方

当法人は、申請等関係事務処理法人として、申請窓口を利用する一人ひとりの市民や事業者等のニーズを的確に把握し、申請窓口の利用者に質の高いサービスを提供できるよう努めております。

窓口応対において賜るご意見やご要望は、窓口運営に当たっては大変貴重なものであることから、真摯に受け止め、誠実かつ公正に対応することは法人職員の責務です。

一方、これらのご意見やご要望の中には、職員の人格を否定する言動、職員に恐怖心を抱かせる言動などが含まれることがあります。これらの行為は、法人職員の人権を侵害し、法人職員に精神的・身体的負担を与え、同時に就業環境を悪化させ、業務への支障や他の利用者へのサービス低下につながる重大な問題です。

当法人では、法人職員を守り、窓口サービスの維持・向上を図るため、これらの言動に対し、組織として毅然とした態度で対応します。

２　職場におけるカスタマーハラスメントの定義

（１）　職場におけるカスタマーハラスメント

「職場におけるカスタマーハラスメント」とは、次の３要素を全て満たすものをいいます。

〇市民や事業者等からの法人職員への言動であること
〇法人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たもの
〇法人職員の就業環境が害されるもの

なお、苦情の全てが職場におけるカスタマーハラスメントに該当するわけではなく、客観的にみて、社会通念上許容される範囲で行われたものは、いわば正当な申入れであり、職場におけるカスタマーハラスメントには当たりません。

また、法人職員に対して、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）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、職場におけるカスタマーハラスメントには当たらず、同法に基づき、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行います。

加えて、職場におけるカスタマーハラスメントには、対面で行われるもののみならず、電話やＳＮＳ等のインターネット上において行われるものも含まれます。

（２）　職場

「職場」とは、法人職員が業務を遂行する場所を指し、通常就業している場所以外の場所であっても、業務を遂行する場所については、「職場」に含みます。

（３）　市民や事業者等

「市民や事業者等」とは、当法人が担う窓口業務に関係を有する者を指します。

（４）　法人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た言動

「法人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た言動」とは、社会通念に照らし、言動の内容が法人の行う事業の内容からして相当性を欠くもの、又は手段や態様が相当でないものをいいます。

この判断に当たっては、様々な要素（当該言動の目的や行われた経緯等）を総合的に考慮し、「言動の内容」及び「手段や態様」に着目し、総合的に判断しますが、「言動の内容」、「手段や態様」の一方のみが社会通念上許容される範囲を超える場合でも該当し得ることがあります。

（５）　法人職員の就業環境が害される

「法人職員の就業環境が害される」とは、当該言動により法人職員が身体的又は精神的に苦痛を与えられ、法人職員の就業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が生じる等当法人職員が就業する上で看過できない程度の支障が生じることを指します。

なお、当該言動の頻度や継続性は考慮しますが、強い身体的又は精神的苦痛を与える態様の言動の場合は、１回の言動でも、当該法人職員が就業する上で看過できない程度の支障が生じ、就業環境を害する場合があります。

３　カスタマーハラスメントに該当する行為の例

社会通念上許容される範囲を超えた言動の典型的な例としては、以下の（１）及び（２）のものがありますが、個別の事案の状況等によって判断が異なる場合もあり得ることから、広く相談に対応するなど、適切な対応を行います。

（１）　言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

① そもそも要求に理由がない又はサービス等と全く関係のない要求

・性的な要求や、法人職員のプライバシーに関わる要求をすること。

② 契約等により想定しているサービスを著しく超える要求

・契約内容を著しく超えたサービスの提供を要求すること。

③ 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求

・契約金額の著しい減額の要求をすること。

④ 不当な損害賠償要求

・サービス等の内容と無関係である不当な損害賠償要求をすること。

（２）手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

① 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。

② 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）

・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法人職員を脅すこと。

・ＳＮＳ等のインターネット上へ法人職員のプライバシーに係る情報の投稿等をすること。

・法人職員の人格を否定するような言動を行うこと。相手の性的指向・ジェンダーアイデンティティに関する侮辱的な言動を行うことを含む。

・土下座を強要すること。

・盗撮や無断での撮影をすること。

・法人職員の性的指向・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、当該法人職員の了解を得ずに他の者に暴露すること又は当該法人職員が開示することを強要する若しくは禁止すること。

③ 威圧的な言動

・大きな声をあげて法人職員や周囲を威圧すること。

・反社会的な言動を行うこと。

④ 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、執拗な責め立てをすること。

・同様の電子メール等を執拗に繰り返し送りつけること。

⑤ 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

・長時間に渡る居座りや電話で労働者を拘束すること。

４　カスタマーハラスメントへの対応について

職場におけるカスタマーハラスメント対策を講ずる際は、消費者の権利や、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律において、障害を理由とする不当な差別的扱いの禁止や合理的配慮の提供義務が定められていることに留意しつつ、建設的対話を重ねるなど、事案に応じて適切に対応します。

また、サービスが途絶すると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します。

その際、職場におけるカスタマーハラスメントの発生の原因や背景には、窓口応対にお

ける問題や、市民や事業者等とのコミュニケーション不足などもあると考えられることから、これらを幅広く解消していく取組を進めていくこととします。

5　基本的な対策

当法人では、カスタマーハラスメントへの基本的な対策として、以下の取組みを実施します。

〇当法人の基本方針の明確化、市民・事業者等および職員への周知・啓発を行います。

〇職場におけるカスタマーハラスメントには毅然とした態度で対応し、法人職員を保護します。

〇職場におけるカスタマーハラスメントが発生した報告があった場合や現認した場合は、マニュアルに基づき適切な対応を行います。

〇法人職員からの相談に対応するための相談窓口を整備し、その内容や状況に応じ適切かつ柔軟に対応します。また、職場におけるカスタマーハラスメントが現実に生じている場合だけでなく、その発生のおそれのある場合や、職場におけるカスタマーハラスメントに該当するか否か微妙な場合であっても広く相談に対応し、適切な対応をします。

〇職場におけるカスタマーハラスメントの発生の原因や背景となった窓口応対等における問題や市民や事業者等とのコミュニケーションの不足などの改善を図る等の再発防止に向けた研修を行います。

〇職場におけるカスタマーハラスメントに該当すると判断した際は、該当する言動をやめるように警告し、なお継続する場合は窓口等での応対を中止することがあります。

〇特に悪質と判断する職場におけるカスタマーハラスメントに対しては、警察への通報、弁護士等の専門家への相談を行います。