

八丈町カスタマーハラスメント対策指針

第1 目的

本指針は、八丈町（以下「町」という。）に対して住民及び利用者等から寄せられる意見や要望に適切に対応するとともに、町職員（以下「職員」という。）の人格や尊厳を侵害する言動から職員を守り、良好な職場環境を確保するため、町におけるカスタマーハラスメント（以下「カスハラ」という。）への基本的な考え方を示すものです。

第2 町の姿勢

町は、住民及び利用者等からの意見や要望を、より良いサービス提供につなげるための重要な機会として受け止め、丁寧かつ誠実な対応に努めます。

一方で、職員に対する不当な要求や、人格を否定する言動、威圧的な言動等については、職員の安全と尊厳を守る観点から、組織として適切に対応します。

第3 カスハラとは

本指針における「カスハラ」とは、町職員の職務に関する住民などの行政サービスの利用者等からの言動であって、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、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ものをいいます。

カスハラに該当するかどうかは、要求内容の妥当性だけでなく、要求に至る経緯、言動の態様、職員や周囲への影響等を踏まえ、総合的に判断します。

なお、意見や要望の内容が町にとって厳しいものであっても、それだけをもってカスハラに該当するものではありません。

第4 正当な意見・要望との区別

町に対して住民及び利用者等から寄せられる意見や要望は、行政サービスを改善するための重要な情報です。町は、正当な意見や要望については真摯に受け止め、必要な説明や対応を行います。

一方で、要求内容が妥当なものであったとしても、その実現のための手段や態様が社会通念上相当な範囲を超える場合や、職員への人格否定、威圧的な言動、

長時間にわたる拘束等が行われる場合には、カスハラとして適切に対応します。

第5 カスハラとなり得る言動

カスハラとなり得る言動として、例えば、次のようなものがあります。職員に対する身体的な攻撃や精神的な攻撃でなくとも、カスハラとなり得ます。なお、これは例示であり、次に掲げる言動のみがカスハラとされるわけではありません。

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。

(2) 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。

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）

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。

(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）

ア 庁舎の物を壊すことをほのめかす発言、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、職員に危害を加え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行うこと。

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。

(3) 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。

(4) 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。

(5) 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

ア 長時間にわたる居座りや電話で職員を拘束すること。

第6 基本的な対応姿勢

町は、カスハラへの対応にあたり、以下の考え方を基本とします。

1 丁寧で誠実な対応

住民及び利用者等の意見や要望の背景を確認し、必要な説明や案内を丁寧に行います。

2 不当な言動への適切な対応

正当な意見や要望への対応と、不当な要求や職員への攻撃的な言動を受け入れることは別であることを認識し、適切に対応します。

3 組織としての対応

カスハラへの対応は、個々の職員だけに委ねるものではありません。組織全体で情報共有を行い、必要に応じて複数の職員で対応するなど、適切な対応体制を整えます。

この組織としての対応にあたっては、行政サービスの利用者等とのやり取りを録音・録画する場合があります。なお、録音・録画に当たっては個人情報保護に関する法律（平成15年法律第57号）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とします。また、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場合があります。

4 職員の安全と尊厳の確保

職員が安心して業務を行える環境を整えることは、質の高い行政サービスの提供にもつながることから、職員の安全と尊厳を守る対応を行います。

特に、悪質と考えられる言動への対応として、その状況に応じて次のような

対応を行います。

- (1) 暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動については、警察へ通報します。
- (2) 行為者に対して警告文を発出します。
- (3) 行為者に対して庁舎等への出入りを禁止します。
- (4) 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ます。
- (5) この他法的な手続が必要な場合には、弁護士に相談して対応します。

第7 対応等に当たっての留意事項

職員は、カスハラに関する次の事項について留意しなければなりません。ただし、認識の違い等がある場合であっても、職員に対する不当な要求や威圧的な言動を正当化するものではありません。

- 1 カスハラは、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。
- 2 職員は自ら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、カスハラの被害者になることを防止する上で重要であること。
- 3 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。
- 4 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、カスハラには当たらず、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。

第8 職員への支援

町は、職員がカスハラを一人で抱え込むことのないよう、相談体制の整備や必要な支援を行います。また、発生した事案については、必要に応じて対応の検証を行い、再発防止や行政サービスの向上につなげます。

第9 住民・利用者の皆様へ

町では、住民及び利用者の皆様から寄せられる意見や要望を大切に受け止め、より良い行政サービスの提供に努めています。

職員も一人の人として尊重される必要があります。

ご意見やご要望をお寄せいただく際には、相互理解を図るため、節度ある言動へのご理解とご協力をお願いします。

附 則

この指針は、令和8年10月1日から施行する。