

埼玉県職員に対するカスタマー・ハラスメントの防止等に関する基本方針

埼玉県においては、行政サービスの利用者等からの御意見や御要望を真摯に受け止め、信頼や期待に応えることで、行政サービスの向上に努めております。

一方で、行政サービスの利用者等の言動の中には、社会通念上許容される範囲を超えた言動もございます。

これらは、職員の人格と尊厳を傷付け、勤務環境を悪化させるだけでなく、他の行政サービスの利用者等へのサービス提供にも深刻な影響を及ぼすおそれがあり、重大な問題であると認識しています。

埼玉県では、質の高い行政サービスを継続的に提供するとともに、職員の人格が尊重され、職員がその能率を十分に発揮できる良好な勤務環境を確保するため、職員に対するカスタマー・ハラスメントには組織として毅然とした態度で対応します。

第1 定義

職員に対するカスタマー・ハラスメントとは、職員の職務に係る行政サービスの利用者等（以下「行政サービスの利用者等」という。）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ことをいいます。

なお、「行政サービスの利用者等」とは、対面であるか否かにかかわらず、職員が従事する職務に関し当該職員に関わる全ての者をいいます。

第2 カスタマー・ハラスメントになり得る具体的行為

- 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
 - ・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
 - ・対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
- 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
 - ・身体的な攻撃（暴行、傷害等）
 - ・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）
 - ・威圧的な言動

- ・継続的、執拗な言動
- ・拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

※ 上記は具体的行為の例であり、1 及び 2 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ではございません。

第3 カスタマー・ハラスメントへの対応について

行政サービスの利用者等からの行為をカスタマー・ハラスメントと判断した場合には、職員を守るために、放置することなく、組織として毅然とした対応を行うとともに、必要に応じて、行政サービスの利用者等とのやり取りを録音・録画します。

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、以降の対応を終了させていただくことがあります。

また、暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動については、警察への通報、悪質な事案については法的措置を検討する等、厳正な対応を行います。

第4 カスタマー・ハラスメントの防止等に関する取組について

カスタマー・ハラスメントの防止に関する職員への意識啓発を図るため、研修を実施するほか、相談窓口を設置し、相談や報告等ができる体制を整備します。

また、カスタマー・ハラスメントは心身の不調をきたす要因の一つともなり得るため、健康相談等により被害を受けた職員のケアも行います。