

山口県職員カスタマーハラスメント対応方針について

令和7年12月

1 基本方針

- 県職員は、県民等からの意見、要望、苦情等には真摯に対応している。
- 一方で、一部では、長時間にわたる要求や職員への暴言、威圧的な言動など、カスタマーハラスメントに該当する行為が起きている。
- これらの行為から職員を守り、行政サービスを適正に提供するため、カスタマーハラスメントには毅然とした態度で組織的に対応する。

2 カスタマーハラスメントの定義

県民等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求内容の妥当性に照らして、当該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、職員の就業環境が害されるもの

3 各主体の責務・心構え

(1) 所属長の責務

職員をカスハラから守り、組織として適切に対応する。

(2) 職員の心構え

カスハラには毅然と対応する、研修等により知識の習得に努める。

4 カスタマーハラスメントへの対応

(1) 類型別の対応

- 時間拘束型、リポート型、暴言・暴力型、威嚇・脅迫型、権威型、職場外拘束型、SNS等での誹謗中傷型、セクハラ型 の8類型に分類
- 類型別の対応要領を明示(終了の目安(時間・回数)や警察への通報等)

(2) 各所属における対応

- 本庁は副課長等、出先機関は次長又は総務課長等を中心に対応
- 所属内での報告や職員間の情報共有体制を確立

(3) 警察や弁護士等との連携

- 悪質な事案に対しては、警察への通報を検討
- 必要に応じて弁護士等の専門機関と連携して対応

5 相談・研修体制の整備

(1) 職員相談窓口

職員総合相談室の体制強化

(2) 職員の対応力向上のための研修

所属内研修やひとづくり財団と連携し、職員の対応力の向上を図る

6 カスタマーハラスメントの防止

(1) 基本方針の周知・啓発

(2) 職員向けのカスハラ対応マニュアルの整備

(3) その他

- 名札、職員録等を職員のプライバシーに配慮したものへ見直し
- 録音・録画・時間の計測など、検証可能な証拠を収集できるよう検討

7 対象

本方針は、知事部局及び労働委、議会・各種委、企業局、教委事務局の所属及び職員に適用する。

<カスタマーハラスメントの類型と対応(目安)>

<div data-bbox="114 271 555 378" data-label="Section-Header"> <h3>時間拘束型</h3> </div> <div data-bbox="63 392 611 506" data-label="List-Group"> <ul style="list-style-type: none"> ・長時間の電話 ・長時間の居座り、拘束 </div> <div data-bbox="45 599 624 785" data-label="Text"> <p>一定時間の経過(概ね30分)をもって対応終了を検討</p> </div>	<div data-bbox="733 271 1174 378" data-label="Section-Header"> <h3>リピート型</h3> </div> <div data-bbox="682 392 1230 506" data-label="List-Group"> <ul style="list-style-type: none"> ・同じ要求の繰り返し ・週に何度も来庁する </div> <div data-bbox="665 599 1243 785" data-label="Text"> <p>一定回数の対応(概ね3回)をもって対応終了を検討</p> </div>	<div data-bbox="1332 271 1773 378" data-label="Section-Header"> <h3>暴言・暴力型</h3> </div> <div data-bbox="1281 392 1829 556" data-label="List-Group"> <ul style="list-style-type: none"> ・大声、暴言、罵倒 ・差別的な発言、人格否定 ・机を叩く </div> <div data-bbox="1281 614 1829 735" data-label="Text"> <p>止めるよう警告を行う 警察への通報を検討</p> </div>	<div data-bbox="1951 271 2392 378" data-label="Section-Header"> <h3>威嚇・脅迫型</h3> </div> <div data-bbox="1913 392 2461 556" data-label="List-Group"> <ul style="list-style-type: none"> ・脅迫的な発言 ・権力者等とのつながりをほのめかす </div> <div data-bbox="1900 614 2448 735" data-label="Text"> <p>警察への通報や弁護士への相談を検討</p> </div>
<div data-bbox="114 831 555 938" data-label="Section-Header"> <h3>権威型</h3> </div> <div data-bbox="63 959 611 1073" data-label="List-Group"> <ul style="list-style-type: none"> ・特別扱いの要求 ・謝罪文や土下座の強要 </div> <div data-bbox="45 1156 624 1278" data-label="Text"> <p>毅然とした対応で要求には応じない</p> </div>	<div data-bbox="733 831 1174 938" data-label="Section-Header"> <h3>職場外拘束型</h3> </div> <div data-bbox="682 959 1230 1073" data-label="List-Group"> <ul style="list-style-type: none"> ・職場外の場所に呼びつけ 帰らせない </div> <div data-bbox="665 1156 1243 1342" data-label="Text"> <p>所属から連絡し、連絡がつかない場合は、警察への通報を検討</p> </div>	<div data-bbox="1281 831 1829 959" data-label="Section-Header"> <h3>SNS、インターネット上での誹謗中傷型</h3> </div> <div data-bbox="1281 981 1829 1095" data-label="List-Group"> <ul style="list-style-type: none"> ・SNS上での誹謗中傷 ・プライバシー情報の掲載 </div> <div data-bbox="1281 1156 1829 1285" data-label="Text"> <p>ホームページ等の運営者(管理人)に削除を求める</p> </div>	<div data-bbox="1951 831 2392 959" data-label="Section-Header"> <h3>セクシュアルハラスメント型</h3> </div> <div data-bbox="1913 981 2461 1095" data-label="List-Group"> <ul style="list-style-type: none"> ・職員の体を触る ・性的発言、つきまとい </div> <div data-bbox="1900 1156 2448 1349" data-label="Text"> <p>止めるよう警告を行い、対応終了を検討 警察等への相談を検討</p> </div>

<周知・啓発>



<名札の見直し>

(現 行)

山口県〇〇〇〇事務所
□□□□課

(顔写真)

主任
やまぐち たろう
山口 太郎

(見直し後)

山口県〇〇〇〇事務所
□□□□課

やま ぐち
山 □

※名字のみ