

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、リピート型、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
所属内研修やひとつ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)>

時間拘束型

- ・長時間の電話
- ・長時間の居座り、拘束

一定時間の経過(概ね
30分)をもって対応終了
を検討

リピート型

- ・同じ要求の繰り返し
- ・週に何度も来庁する

一定回数の対応(概ね
3回)をもって対応終了
を検討

暴言・暴力型

- ・大声、暴言、罵倒
- ・差別的な発言、人格否定
- ・机を叩く

止めるよう警告を行う
警察への通報を検討

威嚇・脅迫型

- ・脅迫的な発言
- ・権力者等とのつながり
をほのめかす

警察への通報や弁護士へ
の相談を検討

権威型

- ・特別扱いの要求
- ・謝罪文や土下座の強要

毅然とした対応で要求に
は応じない

職場外拘束型

- ・職場外の場所に呼びつけ
帰らせない

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

SNS、インターネット 上の誹謗中傷型

- ・SNS上での誹謗中傷
- ・プライバシー情報の掲載

ホームページ等の運営者
(管理人)に削除を求める

セクシュアル ハラスメント型

- ・職員の体を触る
- ・性的発言、つきまとい

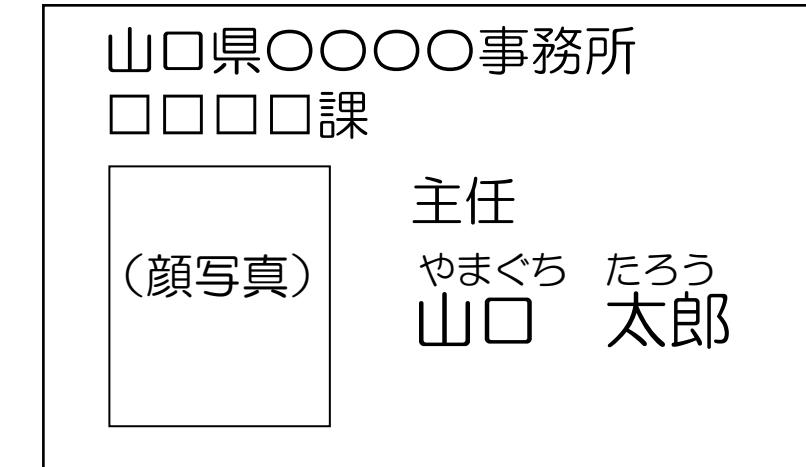
止めるよう警告を行い、
対応終了を検討
警察等への相談を検討

<周知・啓発>



<名札の見直し>

(現 行)



(見直し後)

