

滋賀県後期高齢者医療広域連合カスタマー・ハラスメントに関する対応指針

令和8年9月

(令和8年10月1日適用)

滋賀県後期高齢者医療広域連合

1 目的

この指針は、滋賀県後期高齢者医療広域連合(以下、「広域連合」という。)職員が担当する行政サービスの利用者等からの要望や意見等の対応にあたり、職員としてとるべき対応について定め、組織として適切な対応の確立を図ることにより、効率的に業務遂行することを目的とする。

2 基本原則

職員は、行政サービス利用者等の広域連合の運営に対する要望や意見等の重要性を十分に理解し、誠実にその内容を受け止め、より一層質の高い行政サービスの提供等に努めるものとする。

一方、これらの意見や要望の中には、職員の人格を否定する言動や暴力を伴うものなど職員の尊厳を傷つけるものもある。これらの行為は、職場環境を悪化させるほか、通常の業務への支障や他の利用者へのサービスの低下を招く重大な問題である。

広域連合では、これらの要求や言動に対しては、職員を守るとともに、毅然とした態度で組織一丸となって対応するものとする。

なお、職員自身も、職務において、他の事業主及び他の事業主が雇用する労働者(任命権者が異なる職員を含む。)に対してカスタマー・ハラスメントと同様の言動を行ってはならない。

3 定義

カスタマー・ハラスメントとは、①行政サービスの利用者等からのクレーム・言動のうち、②当該クレーム・言動の要求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、③当該手段・態様により、職員の就業環境や業務遂行を阻害し、もしくは職員の尊厳を傷つけるものをいう。(①から③までの要素を全て満たすものをいう。)

4 判断基準

カスタマー・ハラスメントに該当するか否かについては、以下の2点から判断を行う。

(1)行政サービス利用者等の要求内容に妥当性はあるか

(2)要求を実現するための手段・態様が、社会通念に照らして相当な範囲であるか

5 該当する行為

※以下の記載は例示であり、これらに限るものではない。

区分	行為例
時間拘束型	・長時間にわたり職員を拘束する ・居座りをする ・長時間、電話を続ける
リピート型	・理不尽な要望について、繰り返し電話で問合せをする、または面会を求める
暴言型	・怒鳴り声をあげる ・侮辱的発言をする ・人格否定や名誉を毀損する発言をする
暴力型	・殴る、蹴る、たたく ・物を投げつける ・わざとぶつかってくる
威嚇・脅迫型	・脅迫的な発言をする ・反社会的勢力との繋がりをほのめかす ・SNSにあげる等の脅しをかける
権威型	・正当な理由なく、権威を振りかざし要求を通そうとする ・文書等での謝罪や土下座を要求する
職場外拘束型	・クレームの詳細が分らない状態で、職場外の場所に呼びつける
SNS等での誹謗中傷型	・SNS やインターネットに名誉を毀損する、またはプライバシーを侵害する情報を掲載する

6 対応

上記の例を含め、カスタマー・ハラスメントと認められる行為があった場合は、速やかに対応を終了し退去を求めることとする。

また、以下のとおり対応する。

(1)長時間の拘束を繰り返す行為者に対する面談時間等について

①面談等の時間は、原則として30分以内とする。なお、面談等の時間が30分を超過する場合は、対応を終了する。

②カスタマー・ハラスメント行為が確認された場合は、速やかに対応を終了し退去を求める。

- (2) 威圧的な言動・過度な要求に対する面談場所、録音の実施等について
 - ①面談は、原則として事務室内で行う。
 - ②面談は、原則として複数の職員(2名以上)で対応し、状況及び内容により面談の開始から終了までの間、ICレコーダーにより録音する。
 - ③カスタマー・ハラスメント防止のため、威圧的な言動・過度な要求をする者でなくても、必要に応じて窓口や電話での会話を録音する。
- (3) SNSへの投稿など嫌がらせと認められる録音や撮影について
 - ①原則、庁舎における撮影、録音、録画、放送、配信その他これらに類する行為は禁止する。(公務上必要な場合は除く)
 - ②カスタマー・ハラスメント行為が収まらない相手に対しては、弁護士等に相談し、内容証明を送付するなどの警告を行う。
 - ③職員を誹謗中傷するSNSへの投稿等、嫌がらせと認められる投稿が判明した場合は警察へ通報する。
- (4) 威圧的な言動・過度な要求に対する記録作成、報告書等について
 - ①面談等を行った場合は、記録及び報告書等の作成を行う。
- (5) 職員の安全確保について
 - ①行為者から危害が加えられないよう一定の距離を保つなど、対応する職員の安全確保を優先する。
 - ②危害が加えられる恐れがある場合には、直ちに警察へ通報する。
- (6) 職員への配慮の措置について
 - ①職員が被害を受けた場合、被害を受けた職員に対する配慮の措置を適切に行う。(一人で対応させず、複数名で組織的に対応する。メンタル不調への対応等)
- (7) 再発防止のための取組について
 - ①同様の問題が発生することを防ぐため、定期的な取組の見直しや改善を行い、継続的に取組を行う。被害を受けた職員に対する配慮の措置を適切に行う。

7 相談体制の整備について

- (1)相談の対応者は、原則として、各グループ員からの相談は、各グループリーダー、各グループリーダーからの相談は、各課長、各課長からの相談は、次長とする。
- (2)メンタル不調者等への対応相談窓口は、従来から設置しているハラスメント相談窓口とする。
- (3)相談者のプライバシーを保護するために必要な措置を講じ、職員に周知する。
- (4)相談したこと等を理由として、不利益な取扱いを行ってはならない旨、職員

に周知する。

8 研修及び啓発

- (1)職員のカスタマー・ハラスメントへの理解を深め、職員がカスタマー・ハラスメントに適切に対応できるよう必要な研修を行うとともに、職員の意識の啓発に努める。
- (2)カスタマー・ハラスメントを防止し、良好な職場環境を確保するとともに、行政サービスを適正に提供するため、職員に対するカスタマー・ハラスメントの防止に関する取組について、行政サービスの利用者等に周知するよう努める。

9 その他留意事項

職員は、カスタマー・ハラスメントに関する次の事項について留意する必要がある。

- (1)カスタマー・ハラスメントは、行政サービスの利用者等とのコミュニケーション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、カスタマー・ハラスメント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、カスタマー・ハラスメントには当たらず、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。
- (5)職員は、その職務において、カスタマー・ハラスメントおよびそれに類する言動を行ってはならないことを十分認識しなければならない。