令和８年１０月１日

特別区人事・厚生事務組合職員に対するカスタマー・ハラスメントへの対応について

１　基本的な考え方

来庁者等から寄せられる意見や要望については、当組合の業務改善につながる大切なものであり、これらに対しては、丁寧かつ誠実に対応します。

一方で、職員に対する暴言、威圧的な言動、人格を否定する発言、過度な要求、執拗な言動等のカスタマー・ハラスメント（以下「カスハラ」といいます。）に該当する行為については、職員の心身の健康や職場環境に悪影響を及ぼすほか、業務の適正な遂行を妨げるおそれがあることから、断じて容認しません。

職員の心身の健康と安全を守り、安心して働くことのできる職場環境を維持するため、このような行為に対しては、組織として毅然と対応します。

２　対応方針

・**組織的対応の徹底：**カスハラ対応を特定の職員個人の責任とせず、組織として対応します。

・**職員の安全確保の最優先：**職員の心身の健康と安全を最優先とします。

・**正当な意見・要望の尊重：**カスハラに該当しない正当な意見・要望については、カスハラとは明確に区別し、引き続き、丁寧かつ誠実に対応します。

３　カスハラの定義

当組合では、厚労省指針を踏まえ、カスハラを**「職場において行われる来庁者等の言動であって、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たものにより、職員の勤務環境が害されるもの」**と定義します。

・**「職場」**とは、職員が業務を遂行する場所を指し、会議場所やイベント会場等、職員が通常勤務する場所以外も含みます。

・**「来庁者等」**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指します（来庁者、事業者、他の行政機関の職員、電話をかけてくる人等）。

・**「言動」**とは、窓口や電話における行為だけでなく、メールや文書、ＳＮＳ等のインターネット上の発言などの行為も含みます。

・**「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たもの」**とは、社会通念に照らし、当該来庁者等の要求の内容が相当性を欠くもの、又は手段や態様が相当でないものを指します。

・**「職員の勤務環境が害される」**とは、当該言動により職員が身体的又は精神的に苦痛を与えられ、職員の勤務環境が不快なものとなったため、当該職員が業務を遂行する上で看過できない程度の支障が生じることを指します。

4　カスハラに該当し得る行為

カスハラに該当し得る行為として、次のようなものが挙げられます。ただし、これらはあくまで例示であって、これらの行為に限定されるものではありません。

分類	類型	具体的な事例
要求内容が妥当性を欠くもの	**事実関係や根拠のない要求**	・噂・憶測・伝聞など事実関係の確認ができない情報をもとに対応を求める行為 ・当組合の関与や過失がないにもかかわらず、謝罪や対応を求める行為
	対応が著しく困難又は不可能な要求	・当組合の権限や業務範囲に含まれない他自治体の取組み等に関する要求 ・申請期限を過ぎた手続きを受理するよう繰り返し要求する行為 ・「誠意を見せろ」「責任を取れ」など、具体性のない達成基準が曖昧な要求
手段・態様が相当性を欠くもの（内容の妥当性を問わず）	**身体的な攻撃**（暴行・傷害等）	・殴る、蹴る、叩く等、職員の身体に危害を加える行為 ・物を投げつける等、危険を伴う行為
	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）	・ＳＮＳ等へ悪評を投稿することをほのめかす発言によって職員を脅す ・「無能」「税金泥棒」等、職員の人格を否定するような侮辱的な発言 ・特定の職員の氏名を挙げ、ＳＮＳ等へ誹謗中傷を投稿する ・土下座の強要、謝罪文書の執拗な要求、上位者による謝罪対応の強要など過度な謝罪要求
	威圧的な言動	・大声で怒鳴り周囲や職員を威圧する ・「どうなっても知らないぞ」「仲間を呼ぶぞ」等、組織的な暴力を想起させる発言によって職員に不安や恐怖を与える行為
	継続的・執拗な言動	・職員の説明や言い回しの一部のみを過度に切り取り、執拗に責め立てる行為 ・電話終了後、数分以内に再度電話をかけ、同一内容の問い合わせを繰り返す
	拘束的な言動	・長時間の電話や居座り等で職員を拘束し、職員の業務遂行を妨げる行為

5　カスハラへの対応

・カスハラの判断に当たっては、個別の事情を十分に考慮し、安易に「苦情・クレーム＝カスハラ」という判断は行いません。また、障害のある方に対する合理的配慮をはじめ、来庁者等が有する正当な権利を不当に侵害することのないよう留意します。

・カスハラに該当する言動が確認された場合には、職員の安全確保を最優先とし、複数の職員による対応を行うなど組織的に対応します。

・カスハラ行為の中止を求めたにもかかわらず職員に対する当該行為が継続する場合や、暴行・傷害・脅迫等の犯罪に該当し得る行為が確認された場合には、対応を中止し、必要に応じて警察への通報等の措置を講ずるなど、厳正に対処します。

6　職員が留意すべき事項

・誠実かつ丁寧な対応、真摯な傾聴、分かりやすい説明を心掛け、接遇力の向上に努めます。

・業務時間内外を問わず、自らもカスハラに該当する不適切な言動は行いません。