

カスタマー・ハラスメントの防止等のための基本方針

関東運輸局の行政サービスの利用者から職員に向けられる言動の中には、職員の人格や尊厳を傷つけるものもあり、これらの行為は、職員の職務環境を悪化させるほか、通常業務に支障を生じさせ、行政サービスの低下を招くおそれがあります。

関東運輸局では、これらの行為に対し、行政の公正の確保、職員の利益の保護及び職員の能率の発揮を目的として、カスタマー・ハラスメントの防止等のための基本方針を定めます。

1. カスタマー・ハラスメントの定義

職員の職務に係る行政サービスの利用者等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

2. カスタマー・ハラスメントに該当する例

以下の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

- (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
 - ・行政サービスに関係のない要求、性的な要求、職員のプライバシーに関わる要求
 - ・対応が困難な要求、対応が不可能な要求、法令に違反するおそれのある事務の要求
- (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、名誉棄損、侮辱、無断撮影等（SNSへの投稿等や、その予告を含む））
 - ・威圧的な言動（大きな声をあげての威圧、反社会的な言動、土下座の強要等）
 - ・継続的、執拗な言動（同様の質問を執拗に繰り返す、当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立て、同様の電子メール等を繰り返し送り付けること、執拗な回答の催促等）
 - ・拘束的な行動（長時間にわたる居座り、電話、不退去、監禁等）

3. カスタマー・ハラスメント対策

職員に対するカスタマー・ハラスメントが生じた際には、組織として事実関係を把握したうえで、毅然と対応します。その事実関係を正確に確認するため、録音・録画を行う場合があります。

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、退去を求めるほか、電話での通話を終了するなど、対応を終了する場合があります。

悪質なカスタマー・ハラスメントに対しては、警察へ通報するほか、弁護士へ相談の上、法的措置を講じる場合があります。