

春日井市職場におけるハラスメント防止指針

ハラスメントは、職員の尊厳や名誉を不当に傷つけ、働く権利を侵害する重大な人権上の問題であると同時に、職場環境の悪化や組織秩序の混乱により、市政の効率的運営にも重大な支障をきたしかねない行為であり、いかなる態様のものであっても断じて許されないものである。

すべての職員がハラスメントに対する自覚と認識を高め、お互いの個人としての尊重に基づく良好な信頼関係のもとに仕事をするような職場環境を作り、これを維持していくため、本指針を策定する。

なお、本指針においては代表的なハラスメント類型について掲げているところであるが、不当に人権を侵害する言動はすべてハラスメントに当たりうるものであり、本指針に記載のないことをもって防止に向けた取組みを疎かにしてよいとの趣旨に立つものではない。また、ハラスメントが発生した場合には、全体の奉仕者たる公務員としての信用を貶める非行であることに鑑み、行為者に対する指導と併せ、その態様等に応じ懲戒処分に付すなど、厳正に対処するとともに、本指針の周知徹底や研修の実施など、再発防止策を講じることとする。

(令和3年12月策定)

(令和6年9月一部改定)

I パワー・ハラスメント

第1 パワー・ハラスメントを防止し円滑な業務運営を行うために職員が認識すべき事項

1 定義

パワー・ハラスメントとは、職務に関する優越的な関係を背景として行われる、業務上必要かつ相当な範囲を超える言動であって、職員に精神的もしくは身体的な苦痛を与え、職員の人格若しくは尊厳を害し、又は職員の勤務環境を害することとなるようなものをいう。

2 基本的な心構え

職員は、パワー・ハラスメントに関する次の事項について十分認識しなければならない。

- (1) パワー・ハラスメントは、職員に精神的若しくは身体的な苦痛を与え、職員の人格若しくは尊厳を害し、又は職員の勤務環境を害するものであることを理解し、互いの人格を尊重し、パワー・ハラスメントを行ってはならないこと。

- (2) 業務上必要かつ相当な範囲で行われる適正な業務指示、指導、調整等についてはパワー・ハラスメントに該当しないこと。一方、業務指示等の内容が適切であっても、その手段や態様等が適切でないものは、パワー・ハラスメントになり得ること。
- (3) 部下の指導・育成は、上司の役割であること。また、指導に当たっては、相手の性格や能力を充分見極めた上で行うことが求められるとともに、言動の受け止め方は世代や個人によって異なる可能性があることに留意する必要があること。
- (4) 自らの仕事への取組や日頃の振る舞いを顧みながら、他の職員と能動的にコミュニケーションをとることが求められること。
- (5) 職員間のパワー・ハラスメントにだけ留意するのでは不十分であること。
例えば、職員がその職務に従事する際に接することとなる他所属の職員との関係にも十分留意しなければならない。
また、行政サービスの相手方など、職員がその職務に従事する際に接することとなる職員以外の者及び委託契約又は派遣契約により同じ職場で勤務する者との関係にも注意しなければならない。
- (6) 職員以外の者に対してもパワー・ハラスメントに類する言動を行ってはならないこと。

3 パワー・ハラスメントになり得る言動

パワー・ハラスメントになり得る言動として、例えば、次のようなものがある。

なお、第1号から第7号までの言動はあくまで代表的なものの例示であって、これらに該当しない場合でも、優越的な関係を背景として行われる身体的又は精神的苦痛を与える言動については、パワー・ハラスメントに該当するものと判断されることがある。

(1) 暴力・傷害

ア 書類で頭を叩く。

イ 部下を殴ったり、蹴ったりする。

ウ 相手に物を投げつける。

(2) 暴言・名誉毀損・侮辱

ア 人格を否定するような罵詈雑言を浴びせる。

イ 他の職員の前で無能なやつだと言ったり、土下座をさせたりする。

ウ 相手を罵倒・侮辱するような内容の電子メール等を複数の職員宛てに送信する。

(注)「性的指向又は性自認に関する偏見に基づく言動」は、セクシュアル・

ハラスメントに該当するが、職務に関する優越的な関係を背景として行われるこうした言動は、パワー・ハラスメントにも該当する。

(3) 執拗な非難

ア 改善点を具体的に指示することなく、何日間にもわたって繰り返し文書の書き直しを命じる。

イ 長時間厳しく叱責し続ける。

(4) 威圧的な行為

ア 部下達の前で、書類を何度も激しく机に叩き付ける。

イ 自分の意に沿った発言をするまで怒鳴り続けたり、自分のミスを有無を言わず部下に責任転嫁したりする。

(5) 実現不可能・無駄な業務の強要

ア これまで分担して行ってきた大量の業務を未経験の部下に全部押しつけ、期限内に全て処理するよう厳命する。

イ 緊急性がないにもかかわらず、毎週のように土曜日や日曜日に出勤することを命じる。

ウ 部下に業務とは関係のない私的な雑用の処理を強制的に行わせる。

(6) 仕事を与えない・隔離・仲間外し・無視

ア 気に入らない部下に仕事をさせない。

イ 気に入らない部下を無視し、会議にも参加させない。

ウ 課員全員に送付する業務連絡のメールを特定の職員にだけ送付しない。

エ 意に沿わない職員を他の職員から隔離する。

(7) 個人の侵害

ア 個人に委ねられるべき私生活に関する事柄について、仕事上の不利益を示唆して干渉する。

イ 他人に知られたくない職員本人や家族の個人情報を言いふらす。

第2 職場の構成員として良好な勤務環境を確保するために認識すべき事項

勤務環境はその構成員である職員の協力の下に形成される部分が大きいことから、パワー・ハラスメントが行われることを防ぐため、職員は、次の事項について、積極的に意を用いるように努めなければならない。

- 1 パワー・ハラスメントについて問題提起する職員をいわゆるトラブルメーカーと見て問題を真摯に取り上げないこと、又はパワー・ハラスメントに関する問題を当事者間の個人的な問題として片付けることがあってはならないこと。

職場におけるミーティングを活用することなどにより解決することができる問題については、問題提起を契機として、良好な勤務環境の確保のために皆で取り組むことを日頃から心掛けることが必要である。

- 2 職場からパワー・ハラスメントに関する問題の行為者や被害者を出さないようにするために、周囲に対する気配りをし、必要な行動をとること。

具体的には、次の事項について十分留意して必要な行動をとる必要がある。

- (1) パワー・ハラスメントやパワー・ハラスメントに当たるおそれがある言動が見受けられる場合は、職場の同僚として注意を促すこと。
- (2) 被害を受けていることを見聞きした場合は、声をかけて相談に乗ること。

- 3 パワー・ハラスメントを直接に受けていない者も気持ちよく勤務できる環境をつくるために、パワー・ハラスメントと思われる言動が行われている状況について上司等に相談するなどの方法をとることをためらわないこと。

第3 自分が受けている言動がパワー・ハラスメントではないかと考える場合において職員が認識すべき事項

職員は、自分が受けている言動がパワー・ハラスメントではないかと考える場合には、その被害を深刻にしないために、次の事項について認識しておくことが必要である。

- 1 一人で抱え込まずに、相談窓口や信頼できる人等に相談すること

問題を自分一人で抱え込まずに、職場の同僚や知人等身近な信頼できる人に相談することが大切である。各職場内において解決することが困難な場合には、内部又は外部の相談機関に相談する方法を考える。なお、相談するに当たっては、パワー・ハラスメントであると考えられる言動が行われた日時、内容等について記録しておくことが望ましい。

- 2 当事者間の認識の相違を解消するためのコミュニケーション

パワー・ハラスメントは、相手に自覚がないことも多く、よかれと思つての言動であることもある。相手に自分の受け止めを伝えたり、相手の真意を確認したりするなど、話し合い、認識の違いを埋めることで事態の深刻化を防ぎ、解決がもたらされることがあることに留意すべきである。

Ⅱ セクシュアル・ハラスメント

第1 セクシュアル・ハラスメントをしないようにするために職員が認識すべき事項

1 定義

セクシュアル・ハラスメントとは、他の者を不快にさせる職場における性的な言動及び職員が他の職員を不快にさせる職場外における性的な言動をいう。

また、セクシュアル・ハラスメントに起因する問題とは、セクシュアル・ハラスメントのため職員の勤務環境が害されること及びセクシュアル・ハラスメントへの対応に起因して職員がその勤務条件につき不利益を受けることをいう。

2 意識の重要性

セクシュアル・ハラスメントをしないようにするためには、職員の一人一人が、次の事項の重要性について十分認識しなければならない。

- (1) お互いの人格を尊重しあうこと。
- (2) お互いが大切なパートナーであるという意識を持つこと。
- (3) 相手を性的な関心の対象としてのみ見る意識をなくすこと。
- (4) 性別により差別しようとする意識をなくすこと。

3 基本的な心構え

職員は、セクシュアル・ハラスメントに関する次の事項について十分認識しなければならない。

- (1) 性に関する言動に対する受け止め方には個人間で差があり、セクシュアル・ハラスメントに当たるか否かについては、相手の判断が重要であること。

具体的には、次の点について注意する必要がある。

ア 親しさを表すつもりの言動であったとしても、本人の意図とは関係なく相手を不快にさせてしまう場合があること。

イ 不快に感じるか否かには個人差があること。

ウ この程度のことは相手も許容するだろうという勝手な憶測をしないこと。

エ 相手との良好な人間関係ができていると勝手な思い込みをしないこと。

- (2) 相手が拒否し、又は嫌がっていることが分かった場合には、同じ言動を決して繰り返さないこと。

- (3) セクシュアル・ハラスメントであるか否かについて、相手からいつも意思表示があるとは限らないこと。

セクシュアル・ハラスメントを受けた者が、職場の人間関係等を考え、拒

否することができないなど、相手からいつも明確な意思表示があるとは限らないことを十分認識する必要がある。

- (4) 職場におけるセクシュアル・ハラスメントにだけ注意するのでは不十分であること。

例えば、職場の人間関係がそのまま持続する歓迎会の酒席のような場において、職員が他の職員にセクシュアル・ハラスメントを行うことは、職場の人間関係を損ない勤務環境を害するおそれがあることから、勤務時間外におけるセクシュアル・ハラスメントについても十分注意する必要がある。

- (5) 職員間のセクシュアル・ハラスメントにだけ注意するのでは不十分であること。

行政サービスの相手方など職員がその職務に従事する際に接することとなる職員以外の者及び委託契約又は派遣契約により同じ職場で勤務する者との関係にも注意しなければならない。

4 セクシュアル・ハラスメントになり得る言動

セクシュアル・ハラスメントになり得る言動として、例えば、次のようなものがある。

- (1) 職場内外で起きやすいもの

ア 性的な内容の発言関係

(ア) 性的な欲求、関心に基づくもの

- ① スリーサイズを聞くなど身体的特徴を話題にすること。
- ② 聞くに耐えない卑猥な冗談を交わすこと。
- ③ 体調が悪そうな女性に「今日は生理日か」、「もう更年期か」などと言うこと。
- ④ 性的な経験や性生活について質問すること。
- ⑤ 性的な噂を立てたり、性的なからかいの対象とすること。

(イ) 性別により差別しようとする意識等に基づくもの

- ① 「男のくせに根性がない」、「女には仕事を任せられない」、「女性は職場の花でありさえすればいい」などと発言すること。
- ② 「男の子、女の子」、「僕、坊や、お嬢さん」、「おじさん、おばさん」などと人格を認めないような呼び方をすること。
- ③ 性的指向や性自認をからかいやいじめの対象としたり、性的指向や性自認を本人の承諾なしに第三者に漏らしたりすること。

イ 性的な行動関係

(ア) 性的な欲求、関心に基づくもの

- ① ヌードポスター等を職場に貼ること。

- ② 雑誌等の卑猥な写真・記事等をわざと見せたり読んだりすること。
- ③ 身体を執拗に眺め回すこと。
- ④ 食事やデートにしつこく誘うこと。
- ⑤ 性的な内容の電話をかけたり、性的な内容の手紙・Eメールを送ること。
- ⑥ 身体に不必要に接触すること。
- ⑦ 浴室や更衣室等をのぞき見すること。
- (イ) 性別により差別しようとする意識等に基づくもの
女性であるというだけで職場でお茶くみ、掃除、私用等を強要すること。
- (2) 主に職場外において起こるもの
 - ア 性的な欲求、関心に基づくもの
性的な関係を強要すること。
 - イ 性別により差別しようとする意識等に基づくもの
 - (ア) カラオケでのデュエットを強要すること。
 - (イ) 酒席で、上司の側に座席を指定したり、お酌やチークダンス等を強要すること。

第2 職場の構成員として良好な勤務環境を確保するために認識すべき事項

勤務環境はその構成員である職員の協力の下に形成される部分が大いことから、セクシュアル・ハラスメントにより勤務環境が害されることを防ぐため、職員は、次の事項について、積極的に意を用いるように努めなければならない。

- 1 職場内のセクシュアル・ハラスメントについて問題提起する職員をいわゆるトラブルメーカーと見たり、セクシュアル・ハラスメントに関する問題を当事者間の個人的な問題として片づけないこと。
職場におけるミーティングを活用することなどにより解決することができる問題については、問題提起を契機として、良好な勤務環境の確保のために皆で取り組むことを日頃から心掛けることが必要である。
- 2 職場からセクシュアル・ハラスメントに関する問題の行為者や被害者を出さないようにするために、周囲に対する気配りをし、必要な行動をとること。
具体的には、次の事項について十分留意して必要な行動をとる必要がある。
 - (1) セクシュアル・ハラスメントが見受けられる場合は、職場の同僚として注意を促すこと。

セクシュアル・ハラスメントを契機として、勤務環境に重大な悪影響が生じたりしないうちに、機会をとらえて職場の同僚として注意を促すなどの対応をとることが必要である。

- (2) 被害を受けていることを見聞きした場合には、声をかけて相談に乗ること。

被害者は「恥ずかしい」、「トラブルメーカーとのレッテルを貼られたくない」などとの考えから、他の人に対する相談をためらうことがある。被害を深刻にしないように、気が付いたことがあれば、声をかけて気軽に相談に乗ることも大切である。

- 3 職場においてセクシュアル・ハラスメントがある場合には、第三者として気持ちよく勤務できる環境づくりをする上で、上司等に相談するなどの方法をとることをためらわないこと。

第3 セクシュアル・ハラスメントに起因する問題が生じた場合において職員が認識すべき事項

1 基本的な心構え

職員は、セクシュアル・ハラスメントを受けた場合にその被害を深刻にしないために、次の事項について認識しておくことが必要である。

- (1) 一人で我慢しているだけでは、問題は解決しないこと。

セクシュアル・ハラスメントを無視したり、受け流しているだけでは、必ずしも状況は改善されないということをまず認識することが大切である。

- (2) セクシュアル・ハラスメントに対する行動をためらわないこと。

「トラブルメーカーというレッテルを貼られたくない」、「恥ずかしい」などと考えがちだが、被害を深刻なものにしない、他に被害者をつくらない、さらにはセクシュアル・ハラスメントをなくすことは自分だけの問題ではなく良い勤務環境の形成に重要であるとの考えに立って、勇気を出して行動することが求められる。

2 セクシュアル・ハラスメントによる被害を受けたときにとるべき対応

職員は、セクシュアル・ハラスメントを受けた場合、次のような行動をとることが必要である。

- (1) 嫌なことは相手に対して明確に意思表示をすること。

セクシュアル・ハラスメントに対しては毅然とした態度をとること、すなわち、はっきりと自分の意思を相手に伝えることが重要である。直接相手に

言いにくい場合には、手紙等の手段をとるという方法もある。

(2) 信頼できる人に相談すること。

まず、職場の同僚や知人等身近な信頼できる人に相談することが大切である。各職場内において解決することが困難な場合には、内部又は外部の相談機関に相談する方法を考える。なお、相談するに当たっては、セクシュアル・ハラスメントが発生した日時、内容等について記録しておくことが望ましい。

Ⅲ 妊娠、出産、育児又は介護に関するハラスメント

第1 妊娠、出産、育児又は介護に関するハラスメントを生じさせないために職員が認識すべき事項

1 定義

妊娠、出産、育児又は介護に関するハラスメントとは、職場において職員の妊娠若しくは出産に関する言動又は職員の妊娠、出産、育児又は介護に関する制度若しくは措置の利用に関する言動により、当該職員の勤務環境が害されることをいう。

2 基本的な心構え

職員は、妊娠、出産、育児又は介護に関するハラスメントを生じさせないために、次の事項について十分認識しなければならない。

- (1) 妊娠、出産、育児又は介護に関する否定的な言動（不妊治療に対する否定的な言動を含め、他の職員の妊娠、出産、育児又は介護の否定につながる言動（当該職員に直接行わない言動も含まれる。）をいい、単なる自らの意思の表明を除く。）は、妊娠、出産、育児又は介護に関するハラスメントの原因や背景となること。
- (2) 仕事と妊娠、出産、育児又は介護とを両立するための制度又は措置があること。

3 監督者として認識すべき事項

監督者は、妊娠、出産、育児又は介護に関するハラスメントを生じさせないために、次の事項について十分認識しなければならない。

- (1) 妊娠した職員がつわりなどの体調不良のため勤務ができないことや能率が低下すること、制度等の利用をした職員が正規の勤務時間の一部を勤務しないこと等により周囲の職員の業務負担が増大すること、妊娠、出産、育児又は介護に関するハラスメントの原因や背景となること。
- (2) 業務体制の整備など、職場や妊娠等をし、又は制度等の利用をした職員そ

の他の職員の実情に応じ、必要な措置を講ずること。

例えば、業務体制の整備については、妊娠等をし、又は制度等の利用をした職員の周囲の職員への業務の偏りを軽減するよう、適切に業務分担の見直しを行うことや、業務の点検を行い、業務の効率化等を行うものとする。

4 妊娠等をし、又は制度等の利用をする職員として認識すべき事項

妊娠等をし、又は制度等の利用をする職員は、妊娠、出産、育児又は介護に関するハラスメントに係る言動を受けないために、次の事項について十分認識しなければならない。

- (1) 仕事と妊娠、出産、育児又は介護とを両立していくために必要な場合は、妊娠、出産、育児又は介護に関する制度等の利用ができるという知識を持つこと。
- (2) 周囲と円滑なコミュニケーションを図りながら自身の体調や制度等の利用状況等に応じて適切に業務を遂行していくという意識を持つこと。

第2 妊娠、出産、育児又は介護に関するハラスメントが生じた場合において職員が認識すべき事項

1 基本的な心構え

職員は、妊娠、出産、育児又は介護に関するハラスメントに係る言動を受けた場合にその被害を深刻にしないために、次の事項について認識しておくことが必要である。

- (1) 一人で我慢しているだけでは、問題は解決しないこと。

妊娠、出産、育児又は介護に関するハラスメントに係る言動を無視したり、受け流しているだけでは、必ずしも状況は改善されないということをまず認識することが大切である。

- (2) 妊娠、出産、育児又は介護に関するハラスメントに係る言動に対する行動をためらわないこと。

被害を深刻なものにしない、他に被害者をつくらない、さらには妊娠、出産、育児又は介護に関するハラスメントをなくすことは自分だけの問題ではなく良い勤務環境の形成に重要であるとの考えに立って、勇気を出して行動することが求められる。

2 妊娠、出産、育児又は介護に関するハラスメントに係る言動を受けたときにとるべき対応

職員は、妊娠、出産、育児又は介護に関するハラスメントに係る言動を受けた場合、次のような行動をとることが必要である。

- (1) 自分の意に反することは相手に対して明確に意思表示をすること。

妊娠、出産、育児又は介護に関するハラスメントに係る言動に対しては毅然とした態度をとること、すなわち、はっきりと自分の意思を相手に伝えることが重要である。直接相手に言いにくい場合には、手紙等の手段をとるという方法もある。

- (2) 信頼できる人に相談すること。

まず、職場の同僚や知人等身近な信頼できる人に相談することが大切である。各職場内において解決することが困難な場合には、内部又は外部の相談機関に相談する方法を考える。なお、相談するに当たっては、妊娠、出産、育児又は介護に関するハラスメントに係る言動を受けた日時、内容等について記録しておくことが望ましい。

IV カスタマーハラスメント

第1 カスタマーハラスメントを受けないようにするために職員が認識すべき事項

1 定義

カスタマーハラスメントとは、利用者等からの申出・要求のうち、申出・要求内容に妥当性がないもの又は申出・要求を実現するための手段・態様が社会通念に照らし不相当なものであって、職員の勤務環境を害するものをいう。

2 基本的な心構え

職員は、カスタマーハラスメントを生じさせないために、次の事項について十分認識しなければならない。

- (1) 対応に当たり丁寧な接遇を徹底すること。

職員は、利用者等からの市行政や市民生活に関する相談等に対しては、基本的な応対（接遇、マナー）を心掛けること。

特に、初期段階のクレームにあたっては、利用者等にとっては困りごとであつたり、行政に対する不満を含むものであることから、傾聴、共感の姿勢で利用者等の話を真摯に聞くとともに、わかりやすい言葉で説明を尽くすなど適切な対応を徹底すること。

- (2) クレームを安易にカスタマーハラスメントと決めつけないこと。

正当かつ適切に行われるクレームは、行政サービスの是正や改善のきっかけとなるなど有益な場合もあることから、「クレーム＝カスタマーハラスメント」との安易な判断はしないこと。

3 カスタマーハラスメントになりうる言動

カスタマーハラスメントになりうる言動として、例えば、次のようなものがある。

なお、これらの行為をカスタマーハラスメントと認めるためには、職員側が誠実かつ適切に対応していることが前提となり、その程度や当該言動に至った背景などによっては、カスタマーハラスメントとならない可能性があることに留意が必要である。

(1) 要求の内容が妥当性を欠く場合

ア 行政サービスに瑕疵・過失が認められない場合

イ 要求の内容が市の行政サービスの内容と関係がない場合

(2) 要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動

ア 暴行、傷害など身体的な攻撃

イ 脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言など精神的な攻撃

ウ 威圧的な言動

エ 継続的、執拗な言動

オ 不退去、居座り、監禁など拘束的な行動

カ 差別的な言動

キ 性的な言動

ク 職員個人への攻撃、要求

ケ 妥当性を欠く金銭などの補償の要求

コ 土下座など妥当性を欠く謝罪の要求

4 カスタマーハラスメントに対する基本的な対策

カスタマーハラスメントに対し適切に対応できるよう、次に掲げる対策を講じる。

(1) カスタマーハラスメントに対する市の基本姿勢の明確化、職員への周知・啓発の実施

(2) カスタマーハラスメントへの対応方法・手順の策定

(3) 職員のための相談対応体制の整備

(4) 職員への研修の実施

第2 カスタマーハラスメントに起因する問題が生じた場合の組織の対応に関する事項

カスタマーハラスメントは、対応する職員の尊厳を傷つけるものであり、職場環境を悪化させるほか、通常業務への支障や他の利用者等への行政サービス

スの低下を招く重大な問題である。一方で、カスタマーハラスメントと感ずるかどうかは、その程度によっても受ける人の性格や経験値により大きく異なることに留意する必要がある。したがって、ハラスメントに該当するか否かは組織で判断し、組織で対応しなければならない。

1 毅然とした対応

「絶対に応じない」という基本方針と姿勢を示し、職員全員が毅然とした態度で対応する。

2 体制の確立

想定される事案に対し、あらかじめ役割分担をし、迅速かつ的確に対応できる体制を確立する。

3 情報の共有化

事実について早期把握し、所属内で情報共有を行うとともに、必要に応じて関係部署と協議し、速やかに対応方針を決定し、情報の共有化を図る。

4 緊密な連携

所属を超えた事案は、関係所属と協議し、必要に応じて警察や弁護士等と連携する。

5 研修の実施

事案に対し迅速かつ的確に対応できるよう、カスタマーハラスメント対応について職員の理解を深める研修を積極的に行う。

第3 カスタマーハラスメントに起因する問題が生じた場合の職員の対応に関する事項

1 基本的な心構え

職員は、カスタマーハラスメントになりうる言動を受けた場合にその被害を深刻にしないために、次の事項について認識しておくことが必要である。

(1) 毅然とした態度

公務員として全体の奉仕者であることを自覚し、公正な立場で、毅然とした態度で厳正に臨む。

(2) 誠実な対応

相手の感情の起伏に惑わされず、相手の気持ちを害するような言動は差し控え、誠実な対応を心がける。

(3) 冷静沈着な対応

突発的な案件に対し、その場しのぎではなく、一貫性のある対応をとって冷静沈着に行動する。

(4) 言質をとられない

相手は、感情的発言や前言との矛盾などの失言を捉えて攻撃の機会を狙っているため、不用意な発言を行わないようにする。

(5) 職員相互の連携

対応に当たり、各自の職務分担を積極的に行い、必要な場合は、速やかに他の職員の応援を求める。

(6) 日頃の研鑽

所管する事務事業に関する法令や知識の習得に努め、相手に十分説明し、理解を得るために努力する。

(7) 無理な解決をしない

安易な受け答えや書面を書くことは厳に慎み、公務員としての自覚を持ち、利用者等にとって公正か否かを常に考えて解決に当たる。

2 カスタマーハラスメントになりうる言動による被害を受けたと思うときにとるべき対応

職員は、カスタマーハラスメントになり得る言動を受けた場合、次のような行動をとるよう努めることが必要である。

(1) 相手との対応を何とか終了させた後

困難な事案に対応した直後は、動揺が激しく次の対応に支障が出る可能性があるため、動揺を静める時間を取りたい場合は、遠慮せずに上司や同僚職員に申し出る。

(2) 1人で抱え込まない

相手から受けるクレームは、それを受けた職員個人の問題ではなく、組織としての問題であるため、周りの職員に報告し、1人で抱え込むことがないようにする。

(3) 客観視と振り返り

相手の考えが多様であること、自分自身の発想とは異なることがあることを踏まえ、相手のことを考えて行った正しい助言がなぜ相手を怒らせる結果となったのか、自分を責めるのではなく客観的に振り返る。

(4) 他の職員の対応も参考にする

言葉遣い、声色やトーン、言葉を用いるタイミングなど、自分の対応との違いを知ることで、自分自身のより望ましい対応について考えるきっかけが得られることから、他の職員が対応する場面を見聞きできる機会があれば、その様子に注意を払うようにする。