

美郷町職員 職場におけるハラスメントの防止に関する指針

令和8年3月改定

美郷町職員安全衛生委員会

## 目次

はじめに	2
第1 趣旨	2
第2 ハラスメントとは	2
1 共通事項	2
2 パワーハラスメントの定義及び類型	3
3 セクシュアルハラスメントの定義及び類型	6
4 妊娠、出産、育児又は介護に関するハラスメントの定義及び類型	7
5 カスタマーハラスメントの定義及び類型	9
第3 職員の責務	10
1 ハラスメントの加害者とならないために	10
2 ハラスメントを受けていると感じたときは	11
3 ハラスメントが疑われる事案に気づいたときは	12
4 ハラスメントに関する相談を受けたときは	12
第4 所属長等の管理監督職員の責務及び留意すべき事項	12
第5 カスタマーハラスメントの防止及び対応に関して留意すべき事項	12
1 町民等からの意見・提案等への初期対応	13
2 職員からの相談への対応について	13
3 カスタマーハラスメントへの対応方法	13
第6 総務課（人事担当）の責務	14
第7 ハラスメントに関する相談体制	14
1 庁内相談窓口	14
2 外部相談窓口	15
第8 相談への対応	15
1 相談を受ける者の基本的な心構え	15
2 相談対応の進め方	15
【別紙様式】 ハラスメントに関する相談記録簿	19
【参考1】 カスタマーハラスメントへの対応に関する留意事項及び対応例	20
【参考2】 相談対応の標準的な流れ	22
【参考3】 美郷町職員のハラスメントの防止等に関する要綱	23
【参考4】 美郷町不当要求行為等の防止に関する要綱	26

---

### [改定履歴]

令和2年8月 制定

令和8年3月 全部改定

## はじめに

ハラスメントは、個人としての尊厳や人格を不当に傷つける許されない行為であるほか、職場にとっても、職員の能力の発揮を阻害し、公務能率の低下や勤務環境の悪化を招くとともに、貴重な人材の損失につながり、本町の社会的評価にも悪影響を与えかねない大きな問題となります。

また、行政サービスの利用者である町民からの意見等に対しては、よりよい町政運営を目指すためにも、真摯に対応することが求められますが、対応を打ち切りづらい中での過大な要求等に対しては毅然とした態度で臨む必要があります。

この指針は、こうしたハラスメントを防止することにより、すべての職員が個人としての尊厳を尊重される、働きやすい職場環境を確立し、職員の利益の保護と公務能率の向上を図るためのものです。職員一人ひとりがこの指針の趣旨と内容を理解し、ハラスメントを自分が「しない」、人に「させない」ことを遵守するとともに、職場においてハラスメントの問題が生じた場合は、この指針に基づき適切な対応をとれるよう活用するものとします。

## 第1 趣旨

この指針は、町長、副町長、教育長及び一般職（会計年度任用職員を含む。以下「職員」という。）が、個人としての尊厳を尊重される働きやすい職場環境を確立することにより、職員の利益の保護及び公務能率の向上を図ること、並びに、職員が接する町民等についても同様の利益の保護を図ることを目的として、ハラスメントの防止及び対応のために職員が理解しておくべき事項及びハラスメントに係る相談等に適切に対応するために必要な事項を定めるものとする。

## 第2 ハラスメントとは

### 1 共通事項

#### (1) 本指針において取り扱うハラスメント

この指針の規定は、職場におけるパワーハラスメント、セクシュアルハラスメント、妊娠、出産、育児又は介護に関するハラスメント及びカスタマーハラスメントについて適用するものとする。

#### (2) 「職場」の範囲

(1)の「職場」とは、職員が職務に従事する場所を指し、通常勤務している場所のほか、職員が業務を遂行する場所、懇親会の場等、職場における人間関係がそのまま持続している場所も含まれる。

#### (3) ハラスメントの行為者及び被害者の範囲

職員の間が発生するもののほか、職員と職員が職務で接する町民等（行政サービスの対象者としての町民のほか、職務上の関係を有する民間企業・団体の業務従事者、インターンシップの学生、学校における生徒等を含む。以下同じ。）との間が発生するものも含まれる。

また、職員による町民等に対する言動がカスタマーハラスメントを除く各ハラスメントの定義及び類型の項に規定する言動の態様に該当するものについては、当該町民等が何らかの不利益を受けるものであるか、就業環境等が害されるものであるか等にかかわらず、職場におけるハラスメントに該当するものとして取り扱う。

なお、労働者派遣事業により町に派遣された派遣労働者については、労働者派遣事業の適正な運営の確保及び派遣労働者の保護等に関する法律（昭和60年法律第88号）により、町が派遣労働者を雇用する事業主とみなされることに留意すること。

(4) 法律による事業主への義務付け等

事業主には、職場における次のハラスメントについて、次の法律により、労働者からの相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備その他の雇用管理上必要な措置を講じることが義務づけられているほか、労働者が相談を行ったこと、事実関係の確認等の事業主の雇用管理上講ずべき措置に協力したこと等を理由として、解雇その他不利益な取扱いをしてはならないこととされている。

区分	パワーハラスメント	セクシュアルハラスメント	妊娠、出産、育児又は介護に関するハラスメント	カスタマーハラスメント
法律	労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律	雇用の分野における男女の均等な機会及び待遇の確保等に関する法律	雇用の分野における男女の均等な機会及び待遇の確保等に関する法律 育児休業、介護休業等育児又は家族介護を行う労働者の福祉に関する法律	労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律
指針	事業主が職場における優越的な関係を背景とした言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針	事業主が職場における性的な言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針	事業主が職場における妊娠、出産等に関する言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針 子の養育又は家族の介護を行い、又は行うこととなる労働者の職業生活と家庭生活との両立が図られるようにするために事業主が講ずべき措置等に関する指針	職場におけるカスタマーハラスメントに関して雇用管理上講ずべき措置等に関する指針

(5) 刑罰の適用等

ハラスメントの行為者には、脅迫（刑法第222条）、侮辱（刑法第231条）等により刑罰が科せられる場合があるほか、不法行為（民法第709条）又は名誉毀損（民法第723条）により損害賠償等の責任を負うことがある。

また、職員の行為が信用失墜行為、全体の奉仕者たるにふさわしくない非行等に該当する場合、又は、職員がその職に必要な適格性を欠き職責を十分に果たすことができないと判断される場合は、懲戒処分又は分限処分の対象となる可能性がある。

## 2 パワーハラスメントの定義及び類型

(1) 定義

① 職場におけるパワーハラスメントとは、職場において行われる行為で、次の要素をすべて満たすものをいう。

- ア 優越的な関係を背景とした言動
- イ 業務上必要かつ相当な範囲を超えたもの
- ウ 職員の就業環境が害されるもの

② 「優越的な関係を背景とした」言動については、上司から部下への言動に限らず、業務を遂行するに当たって、言動を受ける職員が言動を行う者に対して抵抗又は拒絶することができない蓋然性が高い関係を背景として行われるものを指す。例えば、次のものが含まれる。

- ・ 直接の上司ではないが、職務上の地位が上位の者による言動
- ・ 同僚又は部下による言動で、当該言動を行う者が業務上必要な知識や豊富な経験を有しており、当該者の協力を得なければ業務の円滑な遂行を行うことが困難であるもの
- ・ 同僚又は部下からの集団による言動で、これに抵抗又は拒絶することが困難であるもの

③ 「業務上必要かつ相当な範囲を超えたもの」については、社会通念に照らし、当該言動が明らかに業務上必要性がない又はその態様が相当でないものを指し、例えば、次のものが含まれる。

- ・ 業務の目的を大きく逸脱した言動
- ・ 業務を遂行するための手段として不適当な言動
- ・ 当該行為の回数、行為者の数等、その態様や手段が社会通念に照らして許容される範囲を超える言動

なお、その判断に当たっては、様々な要素（言動の目的、言動を受けた職員の問題行動の有無や内容・程度を含む言動が行われた経緯や状況、業務の内容・性質、言動の態様・頻度・継続性、職員の経験年数・年齢や心身の状況、行為者との関係性等）を総合的に考慮することが適当である。

④ 上司の部下に対する注意・指導等は業務遂行上不可欠であり、時には厳しい叱責が必要な場合も想定されるが、このとき、叱責を受ける側が不愉快に感じることも十分あり得る。

このような場合も、パワーハラスメントかどうかの判断においては、受け手の主観的な感情ではなく客観的に見て「業務上必要かつ相当な範囲」を超えているか否かが基準となるため、社会通念上必要と認められる程度の注意・指導等である限りは、受け手がどのように感じようともハラスメントには該当しない。

他方、上司による部下へのハラスメントは、業務命令や指導の名目で行われ問題が表面化しにくい場合もあることにも、注意する必要がある。

⑤ 「職員の就業環境が害される」とは、その言動により、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、能力の発揮に重大な悪影響が生じる等、職員が勤務する上で看過できない程度の支障が生じるものを指す。

なお、精神的苦痛を感じるか否かは個人によって異なるものであるため、その判断に当たっては、同様の状況で言動を受けた場合に、社会一般の労働者が、就業する上で看過できない程度の支障が生じたと感じるような言動であるかどうかを基準とすることが適当である。

## (2) 類型

職場におけるパワーハラスメントには次の6つの類型がある。

(具体例は、優越的な関係を背景として行われ、かつ、職員の就業環境が害されるものであることを前提としている)

- ① 身体的な攻撃  
暴行、傷害等

### 【具体例】

- ・ 殴打、足蹴りを行う。
- ・ 部下職員の意見が気に入らないと、書類を投げつけたりする。

- ② 精神的な攻撃  
脅迫、名誉毀損、侮辱、ひどい暴言等

**【具体例】**

- ・ 人格を否定するような発言（相手の性的指向・性自認に関する侮辱的な発言を含む。）をする。
- ・ 仕事上の些細な間違いに対して、他の職員の前で、長時間にわたる厳しい叱責や大声での威圧的な叱責を繰り返す。
- ・ 相手の能力を否定し、罵倒するような内容の電子メール等を当該相手を含む複数の職員宛に送信する。

**【該当しないと考えられる例】**

- ・ 遅刻や服装の乱れなど社会的ルールやマナーを欠いた言動・行動が見られ、再三注意してもそれが改善されない職員に対して、強く注意する。
- ・ 業務の内容や性質等に照らして重大な問題行動を行った職員に対して、強く注意する。

③ 人間関係からの切り離し  
隔離、仲間外し、無視等

**【具体例】**

- ・ 自身の意に沿わない職員に対して、仕事を外し、長時間にわたり別室に隔離する。
- ・ 一人の職員に対して、同僚が集団で無視や注視する、回覧物を回さないなどして、職場で孤立させる。

**【該当しないと考えられる例】**

- ・ 新規採用職員を育成するために短期間集中的に個室で研修等の教育を実施する。
- ・ 処分を受けた職員に対し、通常の業務に復帰させる前に、個室で必要な研修を受けさせる。

④ 過大な要求  
業務上明らかに不要なことや遂行不可能なことの強制、仕事の妨害等

**【具体例】**

- ・ 長時間にわたる肉体的苦痛を伴う過酷な環境下で、勤務に直接関係のない作業を命じる。
- ・ 新規採用者に対し、必要な教育を行わないまま到底対応できないレベルの業績目標を課し、達成できなかったことに対し厳しく叱責する。
- ・ 職員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。

**【該当しないと考えられる例】**

- ・ 職員を育成するために現状よりも少し高いレベルの業務を任せる。
- ・ 業務の繁忙期に、業務上の必要性から、当該業務の担当者に通常時よりも一定程度多い業務の処理を任せる。

⑤ 過小な要求  
業務上の合理性なく能力や経験とかけ離れた程度の低い仕事を命じること、仕事を与えないこと  
等

**【具体例】**

- ・ ある部下を仕事ができない人間だと決めつけ、何の説明もなく役職に見合った業務を全く与えない。
- ・ 業務上の意見を言った部下に対して、理由もなく仕事を与えないなどのペナルティを科す。

**【該当しないと考えられる例】**

- ・ 職員の能力に応じて、業務内容や業務量を軽減する。

## ⑥ 個の侵害

私的なことに過度に立ち入ること

### 【具体例】

- ・ 職員を職場外でも継続的に監視したり、私物を写真で撮影したりする。
- ・ 職員の性的指向・性自認や病歴、不妊治療等の機微な個人情報を、当該職員の了解を得ずに他の職員に暴露する。（職員は、機微な個人情報の取扱いに十分留意する必要がある。）
- ・ 合理的な理由がないにもかかわらず、一身上の問題など仕事以外のことに執拗に干渉する。
- ・ 交際相手の有無を聞いたり、過度に結婚を推奨する。

### 【該当しないと考えられる例】

- ・ 職員の業務や生活への配慮を目的として、職員の家族の状況等についてヒアリングを行う。
- ・ 職員の了解を得て、その職員の性的指向・性自認や病歴、不妊治療等の機微な個人情報について、必要な範囲で総務課（人事担当）に伝達し、配慮を促す。

## 3 セクシュアルハラスメントの定義及び類型

### (1) 定義

- ① 職場におけるセクシュアルハラスメントとは、職場において行われる、職員の意に反する性的な言動に対する職員の対応により当該職員が勤務条件について不利益を受けるもの及び職員の意に反する性的な言動により職員の就業環境が害されるものをいう。
- ② セクシュアルハラスメントには、異性に対するものだけでなく、同性に対するものも含まれる。また、被害を受けた者の性的指向（人の恋愛・性愛がいずれの性別を対象とするか）又は性自認（性別に関する自己意識）にはかかわらない。
- ③ 「性的な言動」とは、性的な内容の発言及び性的な行動を指し、「性的な内容の発言」には、性的な事実関係を尋ねること、性的な内容の情報を意図的に流布すること等を、「性的な行動」には、性的な関係を強要すること、必要なく身体を触ること、わいせつな図画を配布すること等をそれぞれ含む。また、個人の性的嗜好または性自認に関する言動を含む。
- ④ 「職員の意に反する性的な言動」及び「就業環境が害される」の判断に当たっては、行為者の意図がどうであるかにかかわらず言動を受けた職員の主観（精神的苦痛を感じるか等）を重視するとともに、一定の客観性（被害者が男性であれば平均的な男性労働者の感じ方、被害者が女性であれば平均的な女性労働者の感じ方を基準とすること等）が必要であることにも注意する必要がある。

### (2) 類型

職場におけるセクシュアルハラスメントには次の2つの類型がある。

#### ① 対価型セクシュアルハラスメント

職員の意に反する性的な言動に対する当該職員の対応を理由に、当該職員が昇任、昇格の対象から除外されたり、客観的に見て不利益な配置転換をされる等の不利益を受けるもの。

### 【具体例】

- ・ 上司が職員に対して性的な関係を要求したが、拒否されたため、当該上司はその職員を所属内で配置転換した。
- ・ 出張中の車内で上司が職員の腰、胸等に触ったが、抵抗されたため、当該上司はその職員を所属内で配置転換した。
- ・ 職場で上司が日ごろから職員に係る性的な事柄について公然と発言していたが、抗議されたため、当該上司はその職員の人事評価に当たり、不当に低く評価した。

## ② 環境型セクシュアルハラスメント

職員の意に反する性的な言動により当該職員の就業環境が不快なものとなったため、能力の発揮に重大な悪影響が生じる等、当該職員が就業する上で看過できない支障が生じるもの。

### 【具体例】

#### ◎性的な関心、欲求に起因するもの

- ・「結婚はまだか」、「子どもはまだか」と執拗に尋ねる。
- ・性的指向や性自認、身体的特徴などを話題にする。
- ・食事、酒宴、デート等にしつこく誘う。
- ・肩を揉むなど、身体に不必要に接触する。
- ・雑誌のグラビア等の卑猥な写真・記事等をわざと見せ、読み上げ、又は話題にする。

#### ◎性別により差別しようとする意識等に基づくもの

- ・「男のくせに根性がない」、「女性なのに気が利かない」などと言う。
- ・性別を理由として特定の業務（職員や来客へのお茶出し、掃除等）を強要する。（なお、会計年度任用職員であることを理由としてこれらの業務を強要することもできない）

#### ◎職場外において特に起こりやすいもの

- ・酒席で、あらかじめ上司の側に座席を指定したり、女性職員を各テーブルに均等に座るよう強要する。
- ・男性という理由で、飲酒を無理強いする。

## 4 妊娠、出産、育児又は介護に関するハラスメントの定義及び類型

### (1) 定義

① 職場における妊娠、出産、育児又は介護に関するハラスメントとは、職員の妊娠、出産、育児若しくは介護に関する制度又は措置の利用等に関する言動により就業環境が害されるもの、及び、職員が妊娠したこと、出産したこと等に関する言動により就業環境が害されるものをいう。

なお、業務分担や安全配慮等の観点から、客観的にみて、業務上の必要性に基づく言動によるものについては、妊娠、出産、育児又は介護に関するハラスメントに該当しない。

② 「妊娠したこと、出産したこと等」には、妊娠又は出産に関する就業制限の規定により勤務できず又は勤務しなかったこと、妊娠又は出産に起因する症状（つわり、妊娠悪阻、切迫流産、出産後の回復不全等）により勤務することができないこと若しくはできなかったこと又は労働の能率が低下したことを含む。

### (2) 類型

職場における妊娠、出産、育児又は介護に関するハラスメントには次の2つの類型がある。

#### ① 制度等の利用への嫌がらせ型

ア 解雇その他の不利益な取扱いを示唆するもの

職員が制度等の利用の請求等をしたい旨を上司に相談したこと、制度等の利用の請求等をしたこと、又は制度等の利用をしたことにより、上司が当該職員に対し、任用上の取扱いや給与上の取扱い等に関して不利益を受けることを示唆すること。

### 【具体例】

- ・時間外勤務の免除について相談してきた職員に「時間外勤務ができない人は評価できない」と言う。

イ 制度等の利用の請求等又は制度等の利用を阻害するもの

職員が制度等の利用等の請求又は利用等をしたときに、上司又は同僚がそれを止めさせる若しくは止めざるを得ないようにすること。

なお、客観的にみて、一般的な労働者であれば制度等の利用をあきらめざるを得ない状況になるような言動に限る。

また、同僚の言動にあつては、繰り返し又は継続的なもの（職員がその意に反することを伝えているにもかかわらず更に行われる場合を含む。）が該当する。

**【具体例】**

- ・育児休業の取得を相談してきた部下に「男のくせに育児休業をとるなんてあり得ない」と言い、取得をあきらめざるを得ない状況にさせる。
- ・介護休暇を請求したいと言う同僚に対し、「自分なら請求しない。あなたもそうすべき」と繰り返し言い、取得をあきらめざるを得ない状況に追い込む。

**【該当しないと考えられる例】**

- ・業務状況を考えて、上司が「次の妊婦検診はこの日は避けてほしいが調整できるか」と確認する。（変更を強要しない場合に限る。）

ウ 制度等を利用したことについて嫌がらせ等をするもの

職員が制度等の利用をしたことにより、上司又は同僚が当該職員に対し、繰り返し若しくは継続的に（職員がその意に反することを上司又は同僚に明示しているにもかかわらず更に行われる場合を含む。）嫌がらせ的な言動、業務に従事させないこと、又は専ら雑務に従事させること（以下「嫌がらせ等」という。）を行うこと。

なお、客観的にみて、当該言動を受けた職員の能力の発揮や継続的な勤務に重大な影響が生じる等、職員が勤務する上で看過できない程度の支障が生じるようなものが該当する。

**【具体例】**

- ・上司が「時間外勤務の制限をしている人に重要な仕事はさせられない」と繰り返し言い、専ら雑務のみをさせる。
- ・同僚が「自分だけ短時間勤務をしているなんて周りを考えていない。迷惑だ」と繰り返し言い、勤務する上で看過できない程度の支障を生じさせる。

② 状態への嫌がらせ型

ア 不利益な取扱いを示唆するもの

職員が妊娠等をしたことにより、上司が当該職員に対し、任用上の取扱いや給与上の取扱い等に関して不利益を受けることを示唆すること。

**【具体例】**

- ・妊娠を報告してきた会計年度任用職員に「他の人を雇うので早めに辞めてもらうしかない」と言う。

イ 妊娠等をしたことにより嫌がらせ等をするもの

職員が妊娠等をしたことにより、上司又は同僚が当該職員に対し、繰り返し若しくは継続的に（職員がその意に反することを上司又は同僚に明示しているにもかかわらず更に行われる場合を含む。）嫌がらせ等を行うこと。

なお、客観的にみて、当該言動を受けた職員の能力の発揮や継続的な勤務に重大な影響が生じる等、職員が勤務する上で看過できない程度の支障が生じるようなものが該当する。

**【具体例】**

- ・上司が「妊婦はいつ休むか分からないから仕事は任せられない」と繰り返し言い、仕事をさせない。
- ・同僚が「妊娠するなら忙しい時期を避けるべきだった」と繰り返し言い、勤務する上で看過できない程度の支障を生じさせる。

**【該当しないと考えられる例】**

- ・客観的にみて、妊婦である職員の体調が悪い場合に、上司が「体調が悪そうだが、少し休んだ方が良いのではないか」と言い、仕事を休ませる。

**5 カスタマーハラスメントの定義及び類型**

(1) 定義

- ① カスタマーハラスメントとは、町民等から職員に対する、その職務に関して行われる著しい迷惑行為であって、職員の就業環境が害されるものをいう。
- ② 「著しい迷惑行為」とは、暴行、脅迫等の違法な行為又は正当な理由がない過度な要求、暴言その他の不当な行為をいう。
- ③ 「正当な理由がない過度な要求、暴言その他の不当な行為」については、通常、要求の内容の妥当性や要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当であるかどうかにより判断することとなるが、具体的な要求がなく、又は要求の実現とは無関係に行われる行為についても、行為自体が違法又は不当と判断される場合は、著しい迷惑行為に該当することとなる。
- ④ 上記の判断に当たっては、様々な要素（言動の目的、言動を受けた職員の問題行動の有無や内容・程度を含む言動が行われた経緯や状況、業務の内容・性質、言動の態様・頻度・継続性、職員の経験年数・年齢や心身の状況、行為者との関係性等）を総合的に考慮することが適当である。
- ⑤ 「職員の就業環境が害される」とは、その言動により、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、能力の発揮に重大な悪影響が生じる等、職員が勤務する上で看過できない程度の支障が生じることを指す。

なお、精神的苦痛を感じるか否かは個人によって異なるものであるため、その判断に当たっては、同様の状況で言動を受けた場合に、社会一般の労働者が、就業する上で看過できない程度の支障が生じたと感じるような言動であるかどうかを基準とすることが適当である。

(2) 類型

カスタマーハラスメントの代表的な行為類型については、要求の内容の妥当性及び要求を実現するための手段・態様に応じて、次の3つが想定される。

(具体例は、職員の就業環境が害されるものであることを前提としている)

- ① 要求の内容が妥当性を欠くもの

**【具体例】**

- ・行政サービスが瑕疵・過失なく提供されたにもかかわらず、再度のサービス提供を求める。
- ・行政サービスとは関係がないサービスの提供を求める。

- ② 要求内容の妥当性にもかかわらず手段・態様が社会通念上不相当とされるもの  
身体的・精神的攻撃、威圧的な言動等、要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当であるものは、要求内容が妥当であるかどうかにかかわらず、カスタマーハラスメントとなる。  
代表的なパターンと具体例として、次のようなものが想定される。

ア 時間拘束型

- ・居座りをする、長時間の電話を続ける等により長時間にわたり職員を拘束する。

- イ リピート型
  - ・ 理不尽な要望について、繰り返し電話をしたり面会を求めたりする。
- ウ 暴言型
  - ・ 大きな怒鳴り声を上げる。
  - ・ 「馬鹿」といった侮辱的発言、人格の否定や名誉を毀損する発言をする。
- エ 暴力型
  - ・ 物を投げつける、つばを吐く等の行為を行う。
  - ・ 殴る、蹴る、たたく、わざとぶつかってくる等の行為を行う。
- オ 威嚇・脅迫型
  - ・ 「殺されたいのか」といった脅迫的な発言をする、反社会的勢力とのつながりをほのめかす等、対応者を怖がらせるような行為を行う。
  - ・ 「SNSに上げる」等と脅す。
- カ 権威型
  - ・ 権威を振りかざし要求を通そうとする。執拗に特別扱いを要求する。
  - ・ 文書等での謝罪や土下座を強要する。
- キ SNS/インターネット上での誹謗中傷型
  - ・ インターネット上に名誉を毀損する、又はプライバシーを侵害する情報を掲載する。
- ク セクシュアルハラスメント型
  - ・ 職員の身体に触る、待ち伏せする、つきまとう等の性的な行動を行う。
  - ・ 食事に執拗に誘う、性的な冗談等の性的な内容の発言をする。
- ③ 要求内容の妥当性に照らして社会通念上不相当とされるもの  
根拠のある要求がなされ、手段・態様が社会通念上不相当なものでない場合であっても、要求内容の妥当性に照らしてその手段・態様が不相当と判断されることもありうる。

**【具体例】**

- ・ 上司による謝罪文の提出、自宅を訪れての謝罪等過度な謝罪を求める。
- ・ 「法律を変えろ」、「誠意をみせろ」等不可能な対応や抽象的な対応を求める。

### **第3 職員の責務**

職員は、ハラスメント問題に対する関心と理解を深め、他の職員及び町民等に対する言動に必要な注意を払うことにより、職場におけるハラスメントの防止に努めなければならない。

また、職場においてハラスメントの問題が生じた場合は、本指針に規定するそれぞれの役割等に応じて、迅速かつ適切な対応に努めなければならない。

なお、カスタマーハラスメントに関しては、この項に定めるほか、第5によるものとする。

#### **1 ハラスメントの加害者とならないために**

##### (1) 共通事項

職員は、次の事項の重要性を常に意識すること。

- ・ お互いの人格を尊重しあうこと。
- ・ 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。
- ・ 性により差別しようとする意識をなくすこと。

また、人は自分のことは正しく見えないものであり、それが自分の言動は正しいという勝手な思い込みになってハラスメントを招くケースが多いことを認識の上、次の点に留意すること。

- ① 相手が拒否し、又は嫌がっていることがわかった場合には、同じ言動を決して繰り返さないこと。
- ② ハラスメントを受けた者が、職場の人間関係等を考え、拒否や抗議をすることができないことなど、相手からいつも明確な意思表示があるとは限らないものであること。
- ③ ハラスメントは職場だけでなく、職場の人間関係がそのまま持続する歓迎会等の酒席のような場など勤務時間外におけるハラスメントについても十分注意すること。
- ④ 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すること。
- ⑤ 電話、ファックス、電子メール等により、恐怖心や精神的苦痛を与えることもハラスメントに該当すること。

## (2) ハラスメント別の留意事項

- ① パワーハラスメント
  - ・ 業務上の命令や指導のつもりであっても、適正レベルを超え、精神的・身体的苦痛を与えるものは、パワーハラスメントに該当すること。
  - ・ 「口が悪いのは愛情の裏返し」、「毒舌も個性」などと勝手に思い込まないこと。
  - ・ 相手との良好な人間関係が形成されているので、「この程度でパワーハラスメントと思われるわけがない」などと勝手に思い込まないこと。
- ② セクシュアルハラスメント
  - ・ 性に関する言動に対する受け止め方には個人差があり、行為者にとっては親しさを表すつもりで言動であったとしても、本人の意図とは別に相手や周りの人を不快にさせる場合があること。
  - ・ この程度のことは相手も許容するだろうという勝手な思い込みをしないこと。
  - ・ 相手とは良好な人間関係ができているという勝手な思い込みをしないこと。
- ③ 妊娠、出産、育児又は介護に関するハラスメント
  - ・ 妊娠、出産、育児又は介護に関する否定的な言動（その職員に直接行わない言動も含まれる）は、このハラスメントの原因や背景となりうること。
  - ・ 仕事と妊娠、出産、育児又は介護とを両立するために支援の制度や措置があることを認識すること。

## 2 ハラスメントを受けていると感じたときは

ハラスメントの行為者は、自身の言動がハラスメントと受け取られていることに気づいていない場合が多いため、ハラスメントを無視したり受け流したりして一人で我慢しているだけでは、必ずしも状況が改善されとは限らない。

心身の健康を害したり、職務の遂行に支障をきたしたりといった深刻な被害に発展させないため、また、他に被害者を作らないためにも、次のような行動が望まれる。

- ① 相手に対して明確に意思表示をすること。
 

はっきりと拒否や抗議等の意思表示をすることが重要であり、直接相手に言いにくい場合は、手紙等の手段をとるという方法もある。

なお、カスタマーハラスメントに関しては、第5に従って組織として対応する必要があることに留意すること。
- ② ハラスメントを受けた日時、内容等について記録しておくこと。
- ③ ハラスメントに関する相談窓口（第7に規定する庁内相談窓口又は外部相談窓口。以下「相談窓口」という。）、上司、相談担当職員、身近で信頼できる同僚又は知人等に相談すること。

### **3 ハラスメントが疑われる事案に気づいたときは**

職員は、職場におけるハラスメントが疑われる事案の発生に気づいたときには、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にも、次のような対応をとることが必要である。

- ① 職場内のハラスメントについて問題提起する職員を逆に問題視するようなことをしないこと。また、ハラスメントの問題を当事者間の個人的な問題として片づけないこと。
- ② ハラスメントとみられる言動を行った者に、職場の構成員として注意を促すこと。なお、カスタマーハラスメントに関しては、第5に従って組織として対応する必要があることに留意すること。
- ③ 被害を受けているケースを見聞きした場合には、被害を受けた職員に対して、声をかけて相談に応じたり、相談窓口又は当該職員を管理監督する職員への相談を勧めたりすること。

また、被害を受けた職員の心身への影響が懸念されると判断した場合は、本人の意向にかかわらず相談窓口又は当該職員を管理監督する職員に通報すること。

### **4 ハラスメントに関する相談を受けたときは**

相談を受けた者は、次の事項に留意し、被害者の思いに耳を傾けるとともに、その信頼を裏切らないよう、問題の解決につながるような建設的なアドバイスをし、対応するよう心がけること。

- ① 関係者のプライバシーを守ること。
- ② 相談者の意思を無視し、相談者の一方的な譲歩、犠牲において解決しようとするのは、相談者を更に傷つけることになること。
- ③ 興味本位に話を聞くことや無理に聞き出すことは避け、相談者の問題を十分に理解し、受け止めること。また、相談者の同意を得た上で（相談者の心身への影響が懸念されると判断した場合は、本人の意向にかかわらず）、相談窓口又は相談者を管理監督する職員に通報すること。

## **第4 所属長等の管理監督職員の責務及び留意すべき事項**

所属長等の管理監督職員は、職員が職務に専念できる良好な職場環境を確保する責任があることを十分自覚の上、次の対応に努めなければならない。

- ① 自らハラスメントをしないことはもとより、職員がハラスメント問題に対する関心と理解を深め、他の職員及び町民等に対する言動に必要な注意を払うことができるよう、本指針の趣旨及び内容に関する意識啓発を行うこと。
- ② 職員と日常的にコミュニケーションをとるとともに、定期的に面談やミーティングを行うことにより、風通しの良い職場環境や互いに助け合える職員同士の信頼関係を構築すること。
- ③ 職場においてハラスメント問題が生じた場合は、その解決に向けて迅速かつ適切に対応するものとし、特に、部下職員からハラスメントに関する相談を受けた場合は、自らが主体となって本指針に沿って対応すること。

また、管理監督職員として問題が発生した背景の分析等を行い、再発防止に必要な職場環境の改善等を行うこと。なお、カスタマーハラスメントに関しては、この項に定めるほか、第5によるものとする。

## **第5 カスタマーハラスメントの防止及び対応に関して留意すべき事項**

職員は、町民等から意見・提案等を受けるに当たっては、真摯に対応し、その信頼や期待に応えるように努めるものとする。

一方で、町民等からの意見等であっても、職員の人格や尊厳を否定するような過度な要求や不適切な言動に対しては、職員の安全及び健康を保護するため、毅然とした態度で対応することが求められる。

職場においてこうした行為が疑われる事案が発生した場合は、当該行為を受けた職員、当該事案に気づ

いた職員は速やかに管理監督職員に相談又は通報するとともに、組織として適切に対応するものとする。

## 1 町民等からの意見・提案等への初期対応

町民等から意見・提案等を受ける場合は、職員の接遇態度、言葉遣い等いかんによってカスタマーハラスメントに進展する可能性があることを念頭に置いて、真摯な対応に努めること。

なお、町民等に対応する時間については、意見等を十分聞き取るためには一定程度の時間を要することを考慮し、全庁の統一的な目安として、30分程度とすること（一定の事由に該当する場合は30分を待たずに終了することも可）に特に留意すること。

## 2 職員からの相談への対応について

カスタマーハラスメントが疑われる事案が発生した場合又はカスタマーハラスメントが発生するおそれがある場合には、行為を受けた職員又は発生のおそれがあると判断した職員（行為等に気づいた職員及び相談を受けた職員を含む。）は、第3の規定にかかわらず、行為の対象となる職員を管理監督する職員に相談（他の職員による通報を含む。以下同じ。）するものとする。

相談を受けた管理監督職員は、所属長を含む関係職員と情報を共有した上で、第8に定める相談対応の手順等に従って対応するものとし、対応に当たっては、特に次の事項に留意するものとする。

### ① 事実関係の確認

- ・ 町民等からの要求の妥当性（主張内容が事実であるか、行政サービスに過失や瑕疵がなかったか等）を確認すること。
- ・ 上記を踏まえ、町民等の言動がカスタマーハラスメントに該当するかどうかを判断すること。

### ② 町民等への対応方法の検討・実施、情報の共有

- ・ 確認の結果、行政側に過失や瑕疵があった場合は、業務の所管課等とも協議の上、謝罪も含め組織として必要な対応を検討・実施すること。
- ・ 町民等の言動が悪質なものである場合は、主管課及び総務課とも協議の上、顧問弁護士への相談、警察への通報等を検討・実施すること。
- ・ 他の職員への同様の言動が想定される場合は、所属内や関係部署間で情報を共有すること。

### ③ 職員への配慮措置

- ・ 暴行、脅迫、身体接触等の言動が想定される場合は、職員の安全確保に万全を期すこと。
- ・ 職員の心身の健康に十分配慮するとともに、必要に応じて町民等への対応者を変更する等の対策を講じること。

### ④ 再発防止のための措置の検討・実施

- ・ 職場環境、町民等との接し方等に改善すべき点がないかを検証し、必要に応じて見直しや情報共有を行うこと。

なお、町民等の行為が、暴行、威迫する言動その他の不当な手段により町に対し違法又は不当な行為を要求するもの（以下「不当要求行為等」という。）に該当する場合は、本指針によらず、美郷町不当要求行為等の防止に関する要綱に沿って対応するものとする。

### ⑤ その他の取組

- ・ 職員の名札を苗字のみに変更する。

## 3 カスタマーハラスメントへの対応方法

町民からの意見・提案等への対応中にカスタマーハラスメントが発生した場合又はあらかじめハラスメント行為が行われることが想定される場合は、毅然とした態度で対応することが必要であること。

具体的な対応に当たっては、【参考1】カスタマーハラスメントへの対応に関する留意事項及び対応例を参考とすること。

## 第6 総務課（人事担当）の責務

総務課（人事担当）は、関係法令等により義務づけられている事業主が雇用管理上講ずべき措置等が確実に実施されるよう、必要な体制の整備、職員への周知・啓発等に努めるものとする。

また、必要に応じて、次の措置を行うものとする。

- ① ハラスメントの被害者が職務に専念できる職場環境を確保する等の必要がある場合は、関係職員の配置転換等の人事上の措置を行うこと。
- ② ハラスメントの内容が信用失墜行為、全体の奉仕者たるにふさわしくない非行等に該当する場合又は行為者がその職に必要な適格性を欠いており職責を十分に果たすことができないと判断される場合は、懲戒処分又は分限処分を行うこと。

## 第7 ハラスメントに関する相談体制

### 1 庁内相談窓口

名 称	内 容
衛生管理者 (福祉保健課健康対策班長)	体調面・精神面で不安がある場合には、保健師の専門的な知識の下、相談に応じます。
上司・同僚	上司や同じ職場の方です。信頼できる方・相談しやすい方がいれば相談してみましょう。また、周りに困っている人がいたら、話を聞いたり、他の相談窓口を紹介してください。
総務課 総務班	人事担当です。ハラスメントに限らず広く相談を受けます。また、衛生管理者と連携して調査を行うこともあります。 Eメール：ri3310soumu@town.misato.akita.jp (総務相談窓口メール)
美郷町職員労働組合	ハラスメントのほか、職場環境や人間関係など広く相談を受けます。相談内容によっては、県本部または県本部顧問弁護士に相談することもできます。執行委員または組合事務所にご相談ください。 組合事務所Eメール：misatocs@obako.or.jp

#### (2) 相談の受付

- ① 職員は、相談内容等に応じて、上記いずれの相談窓口を利用することも可能であること。
- ② 相談窓口の職員は、ハラスメントを受けた職員本人からの相談のほか、言動がハラスメントに該当する旨の指摘を受けた職員からの相談、ハラスメントを見聞きした他の職員からの通報についても受け付けるものとする。
- ③ 相談は、面談、手紙、電話、電子メール、FAXいずれによってもできるものとする。
- ④ 町民等から職員によるハラスメントを受けた旨の相談があった場合及び職員以外の者を雇用する事業主（以下「他の事業主」という。）からハラスメントに係る事実関係の確認等への協力依頼があった場合は、職員からの相談の取扱いに準じて相談又は依頼を受け付けるものとする。
- ⑤ 匿名での相談があった場合は、情報として記録し保管するとともに、その内容を所属長等に伝達し、所属において状況の把握等の必要な対応を行うものとする。

## 2 外部相談窓口

ハラスメントを含む職場環境に関する悩み等について、職員及びその家族等からの相談に対応するため、第三者による外部相談窓口を次のとおり設置する。

名 称	内 容
秋田労働局 雇用環境・均等室	秋田労働局内にある雇用環境・均等室です。 秋田市山王7-1-3 秋田合同庁舎4階 電話 018-862-6684
秋田地方法務局 大曲支局	人権相談に関する相談をすることができます。 大仙市大曲住吉町1番45号 電話 0187-63-2100
秋田県人事委員会	秋田県及び市町村等の一般職を対象に苦情相談を受け付けています。勤務条件や服務等の人事管理に関する悩みのほか、いじめやハラスメントを受けているといった勤務環境に関する悩み事などの相談にも応じています。 相談は、手紙（FAX含む）、電話、面談のうち都合のよい方法で行えます。 秋田市山王4-1-2 総合庁舎4F FAX 018-860-3872 電 話 018-860-3252
仙南診療所	産業医である 照井哲 院長 に相談することができます。 美郷町金沢西根字上糠渕31番地1 電話 0187-87-8500 ※事前に総務課総務班に予約が必要になります。

## 第8 相談への対応

### 1 相談を受ける者の基本的な心構え

ハラスメントに関する相談を受けた職員又は管理監督職員（以下「相談員等」という。）は、相談を申し出た職員に対し助言等を行うとともに、本指針に定める手順に従い、問題を迅速かつ適切に解決するよう努めるものとする。

また、相談者への対応に当たっては、次の事項について留意すること。

- ・ 当事者間の個人的問題として片付けることのないように意識すること。
- ・ 相談者を含む当事者にとって適切かつ効果的な対応は何かという視点を常に持つこと。
- ・ 事態を悪化させないために、迅速な対応を心がけること。
- ・ 関係者のプライバシーや名誉その他の人権を尊重するとともに知り得た秘密を厳守すること。  
なお、関係者のプライバシーには、性的指向・性自認や病歴、不妊治療等の機微な個人情報も含む。
- ・ 相談を受けた場合において、相談をしたことを理由として、当該相談者に対して不利益な取扱いをしないこと。

### 2 相談対応の進め方

相談を受けた相談員等は、（1）以下に従って対応するものとする。また、相談対応を主体となって進める者に関しては、次により取り扱うものとする。

- ① 最初の相談先をどこにするかは職員の判断に任せられるが、その後の調査（事実確認等の聴取

等)以降の対応については、原則として苦情処理委員会等が主体となって実施すること。

- ② 事案の内容や調査等の状況によっては、相談者の了解を得た上で、更に職位が上位の上司や他の相談員等の助言を受けたり、相談対応をそれらの者と共同で行うことも選択肢となる。

また、所属部署内において対応することが困難又は不適当と判断されるに至った場合は、相談者の了解を得た上で、総務課（人事担当）に対応を引き継ぐことも検討すること。

特に、次のような場合にあっては、総務課（人事担当）への引継ぎを協議すること。

- ・ 行為者が課長級以上の職員である。
  - ・ 行為者の非協力的な態度により十分な調査ができない。
  - ・ 被害者と行為者の主張の相違が著しい。
  - ・ 警察が捜査を行っている。
- ③ 町民等から職員によるハラスメントを受けた旨の相談を受けた場合及び他の事業主から事実関係の確認、職員への指導等に関する協力依頼を受けた場合は、総務課（人事担当）が適宜連携して対応するものとする。

## (1) 相談者からの事実関係等の聴取

### ① 聴取場所・体制

相談の内容を相談者以外の者に見聞きされないよう、周りから遮蔽された場所で行うこと。また、聴取者の捉え方の違いや、言った、言わないなど相談内容的確な把握のため、相談者の了解の下、聴取する場合は2名で行うことが望ましい。

### ② 相談者が求めているものの把握

将来の言動の抑止等、今後も発生が見込まれる言動への対応、喪失した利益の回復、謝罪要求等・過去の言動に対する対応など、相談者が求めていることを把握すること。

### ③ 時間的余裕や心身の状況の確認

相談者の心身の状況等を確認し、相談への対応に当たり、どの程度の時間的な余裕があるのかを把握すること。

相談者の心身の不調に気がついたときは、相談者に対して健康相談窓口等を紹介するほか、必要に応じて医療機関の受診を勧めること。

### ④ 話の聴き方

相談者の主張に真摯に耳を傾け、丁寧に話を聞くこと。

相談者が被害者の場合、ハラスメントを受けた心理的な影響から必ずしも理路整然と話すとは限らず、話が逸れることも想定されるが、次の点に留意し忍耐強く聴くよう努めること。

- ・ 相談者から無理に聞き出すことがないよう、相手のペースを大切にすること。
- ・ 自己の価値観は脇に置き、相談者の考えを尊重し、結論を急がないこと。
- ・ 客観的な事実の把握に努めつつ、共感を示しながら聴くこと。

### ⑤ 事実関係の把握

聴取に当たっては、次の事実を確認すること。

- ・ 当事者（被害者及びハラスメントの行為者とされる職員）間の関係
- ・ 問題とされる言動が、いつ、どこで、どのように行われたか。
- ・ 相談者は、行為者に対してどのような対応をとったか。
- ・ 上司に対する相談を行っているか。

なお、これらの事実を確認する場合、相談者が主張する内容については、当事者のみが知り得るものか、他に目撃者がいるかを把握すること。

### ⑥ 相談員等が発言する際の留意点

相談者からの聴取の段階では、相談のあった行為がハラスメントに当たるか当たらないかの判断はできないことから、聴取を行う際には、相談員等がハラスメントを認定した、あるいは否定した

と相談者に受け取られかねない不用意な発言をしないよう注意すること。

⑦ 聴取内容の確認と記録

聞き違いの修正並びに聞き漏らした事項及び言い忘れた事項の補充のため、聴取事項を書面で示したり、復唱するなどして相談者に確認すること。

また、聴取した事実関係等については、必ず記録に残すこと。

(2) 行為者からの事実関係等の聴取

① 相談者の了解

原則として、行為者から事実関係等を聴取する必要があるが、必ず相談者の了解を得た上で実施すること。

ただし、比較的軽微なものや、対応に時間的な余裕がある場合等については、管理監督職員の観察や指導による対応が適当な場合も考えられるので、その都度適切な方法を選択して対応すること。

② 話の聴き方

行為者から事実関係等を聴取するに当たっては、事実関係が明らかになるまでは加害者と断定されたものではないことから、その主張にも耳を傾け、丁寧に話を聞くなど、上記(1)も参考に適切に対応すること。

③ 職員以外の者が行為者である場合の対応

職員以外の者が行為者の場合は、総務課(人事担当)の相談員と協議の上、必要に応じて、他の事業主に事実関係の確認への協力を求めること。

なお、この場合においても、必ず相談者の了解を得た上で実施すること。

(3) 第三者からの事実関係等の聴取

① 第三者からの聴取が必要な場合

職場内で行われたとされるハラスメントについて当事者間で事実関係に関する主張に不一致があり、事実の確認が十分にできない場合等は、第三者から事実関係等を聴取することも必要である。

② 相談者の了解

第三者から事実関係等を聴取する場合には、必ず相談者の了解を得た上で実施すること。

聴取の際には、情報の漏洩は、事態の深刻化を招く恐れもあることから、守秘義務について十分説明した上、上記(1)を参考に適切に対応すること。

(4) 聴取後の対応

① 上司、総務課(人事担当)課等への報告及び相談

相談を受けた職員の立場の違い等により、必要に応じて所属長や班長などの上司、総務課(人事担当)等への聴取結果に関する報告や相談が必要となる場合は、報告等を行うこと及び報告等の相手方について、あらかじめ必ず相談者の了解を得ること。

② 主管課長等への協議

相談に対して具体的な措置を講じるに当たっては、主管課長等と具体的な措置内容に関する協議を行うこと。この場合、主管課長等と協議を行うことについて、あらかじめ相談者の了解を得ること。

③ 状況の観察等

関係者からの聴取等の結果、対応に時間的余裕があると判断される場合は、行為者とされる職員の言動等の状況を継続的に観察するとともに、行為者の言動に改めるべき部分が確認された場合は当該職員に対して必要な指導を行うこと。

なお、相談員等が行為者の管理監督職員以外の者である場合は、行為者の管理監督職員に対して

上記の観察、指導等を行うよう要請すること。

④ 当事者間の斡旋

当事者間のコミュニケーション不足に起因すると認められる場合等においては、双方の主張の要点を確かめ、当事者間の話し合いを促すなどして、相互の誤解や行き違いの解消に努めること。

⑤ 行為者等に対する措置

行為者とされる職員の言動がハラスメントに該当することが確認された場合は、直ちに当該職員に対して、当該行為がハラスメントに該当すること、当該行為やそれに類する行為を今後一切行わないこと、その他当該職員の言動の改善のために必要な事項について、当該職員と面談の上、指導すること。

また、必要に応じて、行為者の謝罪等を促す等の被害者と行為者の間の関係改善等に向けた支援を行うこと。

併せて、職場環境や業務の進め方等にハラスメントの発生につながる問題点がないかを確認の上、改善すべき点があると判断される場合は、必要に応じて所属長等に申し出ること。

なお、相談員等が行為者の管理監督職員以外の者である場合は、行為者の管理監督職員に対して上記の指導、確認等を行うよう要請すること。

⑥ 職員以外の行為者に対する措置

職員以外の者の言動がハラスメントに該当することが確認された場合であって、行為者を管理監督する他の事業主がいるときは、その必要性や実効性等を考慮の上、当該事業主に対して行為者への注意等の措置を求めること。

⑦ 相談者に対する説明

相談に基づいて具体的にとられた対応については、相談者に説明すること。

なお、対応に時間を要する場合には、対応状況等について、適宜、相談者に中間的に進捗状況を説明し、相談者が不信・不安感を募らせることのないようにすること。

(5) 相談の記録

① 相談を受けた場合は、**ハラスメントに関する相談記録簿**（別紙様式。以下「記録簿」という。）により、処理内容等を記録すること。

その際、相談者の心身の状況等から時間的余裕がない場合や、人事上の措置が必要と考えられる場合は、早急に総務課（人事担当）に記録を提出すること。

② 相談が解決した場合は、記録簿に問題処理のためにとった具体的な対応及びその結果等を記載して、総務課（人事担当）に提出すること。

③ 関係者等に事実の確認等を行った時点又は解決に向けて一定の対応をした時点において、解決が困難と認められる場合は、記録簿に解決が困難と判断した理由、事案の問題点等を記載した書面を付して、総務課（人事担当）に提出すること。

【別紙様式】

ハラスメントに関する相談記録簿

相談日時	令和 年 月 日 ( ) 時 分 ~ 時 分		
区分	<input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> 文書・メール等 <input type="checkbox"/> その他		
相談者	所属名		氏名
	(匿名の場合) <input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 ( 歳代)		
相談・苦情の対象 職員	所属名		氏名
	(不明の場合) <input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 ( 歳代)		
担当者職氏名	所属名		氏名
相談 の 内 容			
対 応 状 況			

## 【参考1】カスタマーハラスメントへの対応に関する留意事項及び対応例

### (1) カスタマーハラスメントのおそれがある場合に検討すべき事項

ア カウンターで対応せずに、打合せテーブル、会議室等で複数名で対応すること。

イ 要望等の内容の正確な把握・記録、犯罪の防止、職員への不当な圧力の排除等の必要がある場合については、対応時の会話を録音すること。実施に当たっては、原則として、面談又は通話の相手方に対し会話を録音することを告知してから録音を開始すること。

「お話の内容を正確に把握する必要がありますので、録音させていただきます」

### (2) 違法又は不当な行為（言動）があった場合の対応方針

ア 長時間の居座り等に対しては、退去を命ずる、電話を切るといった毅然とした対応をすること。なお、退去命令については、総務課（庁舎管理担当）に手続きを求めること。

イ 正当な理由がなく上司へ代わることを求められた場合も、交代する必要はないこと。自分が担当者であり、必要に応じて自分から上司に報告することを伝えること。

ウ 暴言に対しては、聞き流すことなく、発言をやめるよう注意するとともに、会話を録音すること。なお繰り返す場合は、これ以上対応できないことを告げて対応を打ち切ること。

エ 暴行、脅迫等の違法な行為に対しては、警察へ通報することを伝え、躊躇せずに通報すること。

オ 行為者への対応について顧問弁護士へ相談しようとするときは総務課に事前に説明の上、手続きを進めること。

カ 不当要求行為等に該当する場合は、美郷町不当要求行為等の防止に関する要綱に沿って対応すること。

キ 個人の利害に関わる意見・提案のうち、町民に十分に説明しても理解が得られない場合は、第三者機関として町行政と個人の利害を調査している「行政相談員制度」があることを教示することも選択肢として検討すること。

### (3) 行為類型別の対応例

ハラスメント行為の手段・態様の類型に応じた対応例については、次のとおり。

#### ア 時間拘束型（居座り、長時間の電話等）

- ・ 対応できない理由を説明した後、対応開始から一定時間を超える場合は、退去を求める（電話を切る）。
- ・ あらかじめ対応できる時間を伝えて、それ以上長く対応しない。
- ・ 退去を求めても応じない場合は、庁舎管理者や警察への通報を行うことを告げる。
- ・ 状況に応じて顧問弁護士への相談や警察への通報を検討する。

「これ以上当課で対応できることはありませんので、お引き取り願います（電話を切らせていただきます）」

「長時間にわたって居座られると、他の来庁者の御迷惑になりますので（他の業務の支障になりますので）おやめください」

「これ以上続くようでしたら、顧問弁護士に相談させていただきます」

#### イ リピート型（繰り返し電話をしたり、面会を求めたりする）

- ・ 不合理な問い合わせには対応できない旨と、今後は同様の問い合わせを止めるように伝え、対応状況（日時、対応時間、内容など）の記録を残して、職場内で共有する。
- ・ 長期間続く場合は、顧問弁護士への相談や警察への通報を検討する。

「以前より何度も伺っておりますが、先に説明したとおり、当課で対応できることはありません」

「繰り返し問い合わせをいただいても、これ以上対応できませんので、もうおやめください」

#### ウ 暴言型（怒鳴り声を上げる、侮辱的な発言をする等）

- ・ 怒鳴り声を上げるのは周囲の迷惑となるため、やめるように求める。
- ・ 侮辱的発言や名誉毀損、人格を否定する発言に関しては、後で事実確認ができるよう録音し、

程度がひどい場合には対応を打ち切る。

「大声で話されますと他の来庁者の御迷惑になるのでおやめください」

「ばかやろうというのは、侮辱的な発言です。この後の発言は対応の証拠として録音させていただきます」

「職員を馬鹿にするような発言をされるのであれば、お話を伺えませんので、電話を切らせていただきます（お引き取りください）」

エ 暴力型（物を投げつける、つばを吐く、わざとぶつかってくる等）

- ・ 相手から危害が加えられないよう一定の距離を保つ等、対応者の安全確保を優先する。
- ・ 庁舎管理者と連携をとりながら、必ず複数名で対応し、行為が発生した場合は直ちに警察に通報する。
- ・ 顧問弁護士へ相談し、又は、警察へ被害届を提出する。

「庁舎管理者が退去を命じていますので、お帰りください」

「暴力を振るうようであれば、警察に通報（被害届を提出）します」

オ 威嚇・脅迫型（「殺されたいのか」「SNSに上げる」等）

- ・ 庁舎管理者と連携をとりながら、必ず複数名で対応し、安全確保を優先する。
- ・ 身の危険を感じたら直ちに対応を打ち切り、顧問弁護士へ相談し、又は警察への通報を検討する。

「今の発言は、〇〇罪に当たる可能性がありますので、直ちに警察に通報します」

カ 権威型（権威を振りかざす、土下座を強要する等）

- ・ 正当な理由のない要求には応じられないこと、特別扱いはできないことを伝える。
- ・ 不用意な発言はせず、対応を上位者と交代することも検討する。

「〇〇先生にお伝えいただいても、本件について町としての対応は変わりません」

「その件については、上司が対応します。」→（上司）「特別扱いはできません（要求には応じられません）」

キ SNS/インターネット上での誹謗中傷型（ネット上に名誉を棄損する情報を掲載する等）

- ・ 掲載先のホームページ等の管理者（運営者）に削除を求める。
- ・ 被害がある場合は、顧問弁護士に相談の上、投稿者に対して損害賠償を請求する。
- ・ 名誉毀損があり投稿者の処罰を望む場合は、顧問弁護士や警察への相談を検討する。

「公務員にも肖像権はあります。音声や動画を削除してください」

「動画を削除していただけないのであれば、警察に相談します」

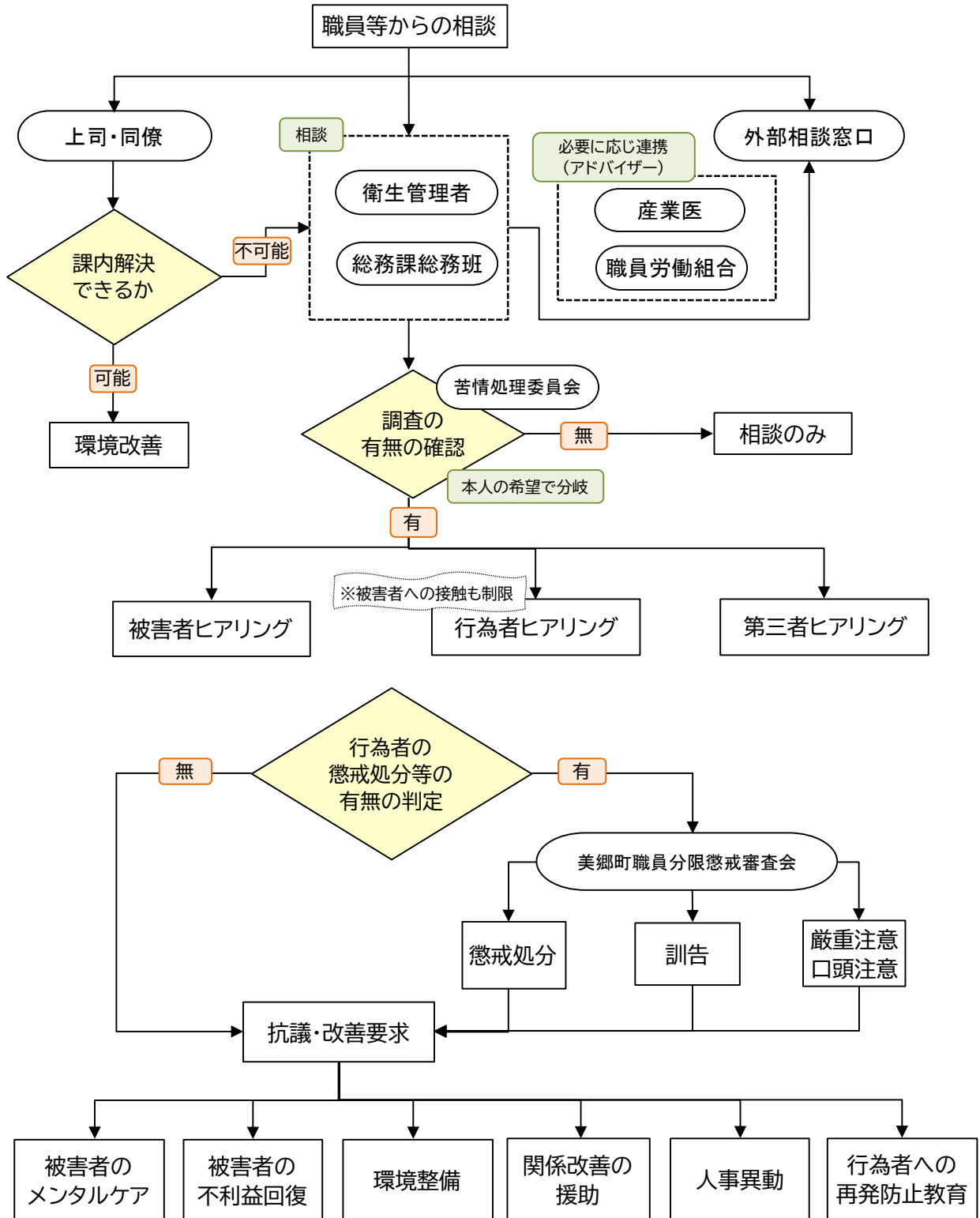
ク セクシュアルハラスメント型（身体に触る、性的な内容の発言をする等）

- ・ 性的な言動に対しては、加害者へやめるように警告を行い、録音・録画による証拠を残します。
- ・ 執拗なつきまとい、待ち伏せに対しては、庁舎管理者から施設への出入りを禁止してもらいます。
- ・ 対策を行っても収まらない場合は、顧問弁護士への相談や警察への通報等を検討します。

「その発言はセクハラに当たりますので、止めてください」

「セクハラに当たる行動なので、記録（録画）させていただきます」

【参考2】相談対応の標準的な流れ



※ 上記フローチャートは、相談が寄せられた場合の標準的な流れです。ケースによっては必ずしもこの通りに進むとは限りません。調査等でどうしても時間がかかってしまう場合は、相談者に進捗状況と時間がかかる旨の説明をします。

### 【参考3】美郷町職員のハラスメントの防止等に関する要綱

(趣旨)

第1条 この告示は、職場におけるパワーハラスメント、セクシュアルハラスメント、妊娠、出産、育児又は介護に関するハラスメント及びカスタマーハラスメント（以下「ハラスメント」という。）の防止並びにハラスメントに起因する問題が発生した場合の対応等に関し、必要な事項を定めるものとする。

(定義)

第2条 この告示において、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによる。

- (1) パワーハラスメント 職務上の優越的な関係を背景とした言動であって、他の者の人格と尊厳を侵害するなど職務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより、職員の職場環境を害するものをいう。
- (2) セクシュアルハラスメント 職員が、職場において他の職員（直接的な被害者に限らず、当該行為等により職場環境等を害されたすべての者を含む。以下同じ。）を不快にさせる性的な言動をいう。
- (3) 妊娠、出産、育児又は介護に関するハラスメント 職員が職場において他の職員に対し、妊娠若しくは出産又は妊娠、出産、育児若しくは介護に関する制度若しくは措置の利用に関し、当該職員の勤務環境を害するような言動をいう。
- (4) カスタマーハラスメント 町民等による著しい迷惑行為が職員の人格又は尊厳を侵害する等職場環境を害し、町の事業の継続に影響を及ぼすものをいう。
- (5) ハラスメントに起因する問題 ハラスメントのため、職員の職場環境が害されること及びハラスメントへの対応に起因して職員が勤務条件につき不利益を受けることをいう。
- (6) 職場 職員が業務を行うすべての場所をいい、職員が通常勤務している場所以外の場所も含まれる。また、勤務時間外の会席等であっても、実質的に職場の延長と見なされる場合はその場所も含むものとする。
- (7) 職員 町長、副町長、教育長及び一般職（会計年度任用職員を含む。）、人材派遣契約、業務委託契約等による業務従事者など町の業務に従事するすべての者をいう。

(適用範囲)

第3条 この告示は、職員の間の問題及び職員と町民等との間の問題に適用する。

(禁止事項)

第4条 職員は、職場において、職位、役職若しくは雇用形態又は性別若しくは年齢等にかかわらず、職場の職員に対して敬意の念を持って接し、職場における良好な人間関係及び協力関係を保持する義務を負うとともに、次の各号に掲げるパワーハラスメントをしてはならない。

- (1) 侮辱的な言動や嫌がらせ、乱暴な言動、噂の流布等により、職場環境を悪化させたり、職員を身体的・精神的に傷つける行為
- (2) 不当な人事、解雇、配置転換等不利益を与える行為や雇用不安を与えるような言動
- (3) 職員の就業意欲を極端に低下させ、能力の発揮を阻害するような叱責、指導又は教育
- (4) 個人又は集団で特定の職員を侮辱し、隔離し、又は孤立させる行為
- (5) 職務上明らかに不要なことや遂行不可能なことを強いるなどの過大な要求又は職務上の合理性なく能力等とかけ離れた程度の低い業務を命じるなどの過小な要求
- (6) 私的なことに過度に立ち入るなどの個への侵害
- (7) その他職員に不快感を与える行為

2 職員は、職場において、男女が対等平等な関係で快適に働くことができる職場環境を保持する義務を負うとともに、職場内において次の各号に掲げるセクシュアルハラスメントをしてはならない。

- (1) 性的な冗談やからかい、意図的な性的なうわさ及び個人的な性的体験等の性的な発言並びに性別による差別発言
- (2) 卑わいな写真等の配布や掲示、身体を執ように眺め回す等の視覚による性的な行為

- (3) 性的関係の強要、身体への不必要な接触、食事等の執ような誘い、執ような電話やメール、尾行等の性的な行動
- (4) その他職員に不快感を与える行為
- 3 前項第3号に掲げる行為については、本来の業務範囲における必要な指導等をも妨げるものではない。
- 4 職員は、職場において、他の職員を業務遂行上対等な関係として認め、職場における健全な秩序及び協力関係を保持する義務を負うとともに、次の各号に掲げる妊娠、出産、育児又は介護に関するハラスメントをしてはならない。
- (1) 妊娠又は出産したことにより、解雇その他不利益な取扱いを示唆する言動
- (2) 妊娠又は出産したことに対する嫌がらせ
- (3) 妊娠、出産、育児又は介護に関する制度や措置の利用等に関し、解雇その他不利益な取扱いを示唆する言動
- (4) 妊娠、出産、育児又は介護に関する制度や措置の利用等を阻害する言動
- (5) 妊娠、出産、育児又は介護に関する制度や措置を利用したことによる嫌がらせ
- 5 職員は、職場において、町に商品又はサービスの提供をしている就業者（その遂行する業務の目的に相当な関係を有し、又は円滑な業務の遂行に当たり関係を有する者を含む。）と対等の立場にあることを認識し、相互に尊重し合うとともに、次に掲げるカスタマーハラスメントをしてはならない。
- (1) 暴行、脅迫、傷害、強要、名誉毀損、侮辱、威力業務妨害、不退去その他違法な行為
- (2) 正当な理由がない過度な要求、暴言その他の不当な行為
- (3) 要求内容の妥当性に照らして、要求を実現するための手段又は態様が社会通念上不相当である行為
- (4) その他就業環境を害する著しい迷惑行為
- 6 前項第1号、第3号及び第4号に掲げる行為については、業務分担、安全配慮等の観点から、業務上必要な言動をも妨げるものではない。
- (職員の責務)
- 第5条 職員は、前条の定めるところによるハラスメントをしないように注意しなければならない。
- 2 職員を管理監督する地位にある者（管理監督者）は、良好な職場環境を確保するため、日常の執務を通じた指導等によりハラスメントの防止及び排除に努めるとともに、ハラスメントに起因する問題が生じた場合には、迅速かつ適切に対処しなければならない。
- (研修等)
- 第6条 町長は、職場におけるハラスメントを防止するため、職員に対する研修の実施等の措置を継続的に講じなければならない。
- (懲戒)
- 第7条 第4条に掲げる禁止行為に該当する事実を認める場合は、美郷町職員の懲戒処分等に関する規程で定める懲戒規定を適用する。
- (苦情処理委員会の設置)
- 第8条 ハラスメントに関する苦情を審議し、公正な処理を図るため、ハラスメント苦情処理委員会（以下「委員会」という。）を設置する。
- 2 委員会は、別表1に掲げる6人の委員をもって構成する。なお、委員の数は、男女同数となるよう努めるものとする。
- 3 委員長は、総務課長をもって充て、会務を統括する。
- 4 副委員長は、総務課総務班長をもって充て、委員長を補佐し、委員長に事故あるときは、その職務を代理する。
- 5 委員会は、委員長が招集する。
- 6 委員会の庶務は、総務課において処理する。
- (苦情処理担当窓口の設置)

第9条 ハラスメントに関する苦情を受け付けるため、苦情処理を担当する職員（以下「窓口担当」という。）を配置する。

2 窓口担当は、別表2のとおりとする。

3 ハラスメントを受けている職員は、委員会に申し出る前に、いずれかの窓口担当に別に定める「ハラスメント苦情申し出書」により申し出なければならない。この場合において、被害を受けた当事者以外の職員が代わって申し出ることができる。

4 窓口担当は、前項の規定による申し出をした職員（以下「申出人」という。）から申し出を受けたときは、当該ハラスメントを受けている職員及びその関係人から事情を聴取し、苦情処理に当たるものとする。

5 窓口担当は、相互に連携、協力し、苦情処理に当たるものとする。

6 窓口担当は、第3項の規定による申し出を受けたときは、事実の概要について委員会に報告しなければならない。

（委員会への申出等）

第10条 窓口担当が委員会で処理することが適当と判断した場合又は申出人が委員会での処理を申し出た場合は、窓口担当は、速やかに、委員会の開催を要求しなければならない。

（苦情の処理）

第11条 委員会は、前条の規定により委員会の開催の要求があったときは、関係者による事情聴取を行うなど適切な調査活動を行い、迅速に案件を処理しなければならない。

2 委員会で解決が困難な場合は、申出人が弁護士や他の相談機関に相談することを妨げない。

（プライバシーの保護等）

第12条 苦情処理に関与した職員は、当事者のプライバシーの保護に努め、申出人が申し出をしたことにより不利益を被らないように留意しなければならない。

附 則

この告示は、令和8年3月1日から施行する。

別表1（第8条関係）

委員	
総務課長 総務課総務班長 福祉保健課健康対策班長（衛生管理者）	職員団体が推薦する者

別表2（第9条関係）

窓口担当
総務課総務班長 福祉保健課健康対策班長（衛生管理者） 職員団体が推薦する者

## 【参考4】美郷町不当要求行為等の防止に関する要綱

(目的)

第1条 この告示は、本町の事務事業、又は職員に対する不当要求行為等を未然に防止するとともに、本町としての統一的な対応方針等を定めることにより、当該事案に適切に対応し、もって、職員の安全と事務、事業の円滑かつ適正な執行を確保することを目的とする。

(定義)

第2条 この告示において、「不当要求行為等」とは、次に掲げるものをいう。

- (1) 暴力行為等社会常識を逸脱した手段により、要求の実現を図る行為
- (2) 正当な理由がなく、職員に面会を強要する行為
- (3) 乱暴な言動により、職員に身の安全の不安を抱かせる行為
- (4) 正当な権力行使を装い、又は社会常識を逸脱した手段により機関紙・図書等の購入要求又は工事計画の変更、工事の中止、下請参入要求及び法外な補償等を不当に要求する行為
- (5) 正当な手続きによることなく、作為、又は不作為を求める行為
- (6) 書面、街頭宣伝活動等により町の業務を妨害するおそれのある行為
- (7) 庁舎等の保全及び庁舎等における秩序の維持並びに職員の事務事業の執行に支障を生じさせる行為
- (8) その他、前各号に準じる行為

(対策委員会)

第3条 不当要求行為等を防止するとともに適切な対応を講じるため、美郷町不当要求行為等防止対策委員会（以下「委員会」という。）を置く。

- 2 委員会は委員長、副委員長及び委員で組織する。
- 3 委員長は副町長を、副委員長は総務課長をもって充てる。
- 4 委員は、教育長、税務課長、住民生活課長、福祉保健課長、建設課長をもって充てる。
- 5 委員会は、必要に応じて委員長が招集し会務を総理する。
- 6 委員長が不在の場合は、副委員長が代理する。
- 7 委員会は、必要に応じて委員以外の関係職員の出席を求めることができる。
- 8 委員会の庶務は、総務課において処理する。

(委員会の所掌事務)

第4条 委員会の所掌事項は、次のとおりとする。

- (1) 不当要求行為等に関する町長への報告
- (2) 不当要求行為等に関する情報交換及び連絡調整
- (3) 不当要求行為等に関する対応方針の策定及び事後措置の協議検討
- (4) 不当要求行為等に対する対策を講じること
- (5) その他委員会が必要と認める事項

(不当要求行為等発生時の措置)

第5条 職員は、不当要求行為等を受け、若しくはそのおそれがあると認められるとき、又は不当要求行為等に関する事象を知ったときは、直ちに所属長に報告しなければならない。

- 2 所属長は、それぞれの職場において不当要求行為等が発生し、又はそのおそれがあると認めたときは、直ちに警告、退去命令若しくは排除又は警察への通報等必要な措置を講じ、所管する課長等を通じ委員長に連絡するとともに、その都度、速やかに不当要求行為等発生報告書（様式第1号）により委員長に報告しなければならない。
- 3 委員長は、前項に規定する報告があった場合、不当要求行為等の事実関係調査、実態把握、対応体制及び対応方針等の協議を行うため、直ちに委員会を招集しなければならない。

(不当要求行為等への対応)

第6条 不当要求行為等に対しては、複数の職員をもって対応するものとする。

- 2 不当要求行為等に対応する場合は、毅然とした態度で冷静に対応し、その内容を逐次記録しなければならない。
- 3 不当要求行為等に対応する場合は、既定の対応方針に従って対応する。ただし、対応方針が定まっていないとき又は対応方針に定めのない事項で急を要する場合は、対応する職員が必要な措置を講じることができるものとし、直ちに委員長に報告しなければならない。
- 4 対応内容については、その都度、速やかに所属長及び所管する課長等を通じ委員長に報告しなければならない。
- 5 3項及び4項の規定により委員長に報告があった場合、委員長は直ちに委員会を招集しなければならない。

(その他)

第7条 この告示に定めるもののほか、不当要求行為等の対策に関し必要な事項は、町長が別に定める。

附 則

この告示は、平成16年12月10日から施行する。

附 則 (平成19年3月30日告示第8号)

この告示は、平成19年4月1日から施行する。

附 則 (平成21年3月30日告示第37号)

この告示は、平成21年4月1日から施行する。