

松本市職員等の公正な職務の執行を妨げる行為の防止に関する条例の概要

◆社会情勢

- ・ カスタマーハラスメントの発生件数が急激に増加し、様々な形態（電話、来訪、SNS等）による従業員等への人格否定や脅迫等悪質な行為が社会問題化
- ・ R6. 11 総務省が地方公共団体におけるアンケートを実施し、職員の35%がカスタマーハラスメントを受けたことがあると回答。厚生労働省調査（民間）では10%が「経験した」と回答
- ・ R7. 2 長野県が実態調査を実施し、職員の約7割がカスタマーハラスメントの被害を受けたことがあると回答
- ・ 6 厚生労働省が改正労働施策総合推進法にて、カスタマーハラスメント対策を全企業・自治体へ義務付け、R8年度中に施行予定

◆条例制定の背景

- ・ 職員の55%が迷惑行為被害を経験（主に対面や電話）
- ・ 執拗な要求や大声での恫喝等の実態を把握
- ・ 対応困難者への対応が、職員の長期療休取得や離職が顕在化
- ・ 適正な状態で公務が執行できないことにより、市民サービスにも影響

◆松本市のカスタマーハラスメント対策

- R6. 7 職員の名札を名字のみに変更（管理職を除く。）
- 11 職員を対象としたアンケート調査実施
- 12 クレーム対応マニュアルの整備
- R7. 4 カスタマーハラスメント対策室設置
- R8. 1 外線通話の録音開始
- 4 条例施行

◆条例の概要

👉 要点1 責務を明確化

市の責務

- ・ 執行妨害行為の防止に努める
- ・ 職員等の安全確保
- ・ 行為の中止に係る申入れ
- ・ 必要かつ適切な措置を講じる

職員等の責務

- ・ 法令等を遵守
- ・ 公正な職務の執行に努める
- ・ 要望等を誠実に受け止める
- ・ 適切に対応する

管理監督者の責務

- ・ 被害職員等への適正な対処
- ・ 注意・警告の実施
- ・ 退去の要求

市民の責務

- ・ 職員等の公正な職務の執行を妨げない

👉 要点2 禁止行為の明確化

- 1 正当な理由のない要求
- 2 暴行、傷害その他の身体に対する暴力的行為
- 3 脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言その他の精神的苦痛を与える行為
- 4 大声での威嚇(かく)その他の高圧的又は威圧的な言動
- 5 謝罪の強要その他の職員等の権利行使を妨げる言動
- 6 同じ内容の執拗かつ継続的な要求又は苦情
- 7 居座り、不退去、監禁その他の拘束的な行為
- 8 差別的又は性的な言動
- 9 職員等に対する個別による面会等の要求
- 10 補償その他の要求において内容の妥当性に照らし不相当なもの
- 11 その他、職員等の公正な職務の執行を妨げる行為

【検討委員会の主な意見】

- 👉 前文で条例制定の背景や理念を表現すべきである。
- 👉 「カスタマーハラスメント（※）」の文言は、自治体職員を対象とした条例には適さない。
- ・ 「カスタマー」とは顧客であり、市民に適用するには違和感がある。また、公務員は法令等により業務を行うことが多く、民間とは性質が異なる。
- ・ 住民を「カスタマー」と捉えるがゆえに、言うことを聞かなければいけないというような先入観を職員や市民に植え付けてしまう可能性がある。
- ・ 自治体では、市民等と良好な関係を築くだけではなく、毅然と接しなければいけない側面もある。
- 👉 過剰な要求に対して、職員として拒否できるという拠り所として、職員が安心して働ける職場を確保するため、実効性を持たせるべきである。

※厚生労働省は、「カスタマーハラスメント」とは、①顧客、取引先、施設利用者その他の利害関係者が行う②社会通念上許容される範囲を超えた言動により③労働者の就業環境を害すること。の3つの要素をすべて満たすものとしている。

👉 要点3 実効性の担保

