大潟村職員ハラスメントの防止及び対応に関する指針

令和8年10月1日制定

第1　目的

この指針は、すべての大潟村職員(会計年度任用職員その他の非常勤職員を含む。以下「職員」という。)が、個人としての尊厳を尊重され、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、職員が接する村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　ハラスメントの内容

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

本指針における「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、出張先、職員が業務を遂行する場所、職務上の関係が継続している懇親会その他の会合の場など、実質的に職場の延長とみなされる場所を含むものとする。

(3)ハラスメントの行為者及び被害者の範囲

職員の間に発生するもののほか、職員と職員が職務で接する村民等(行政サービスの対象者としての村民のほか、職務上の関係を有する民間企業・団体の業務従事者、本村が実施する職員採用試験や会計年度任用職員の面接試験の受験者及び業務説明会などに参加する者(以下「求職者等」という。)との間に発生するものも含まれる。

また、職員による村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、当該村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。

(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及び求職者等に対するセクシュアルハラスメントを防止するために必要な措

置を講じることが義務づけられているほか、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。

①パワーハラスメント

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(以下「労働施策総合推進法」という。)第30条の2第1項及び第2項

②セクシュアルハラスメント

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第11条第1項及び第2項

同法第13条第1項及び第2項

③妊娠、出産、育児又は介護に関するハラスメント

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第15条第1項及び第2項

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第25条第1項及び第2項

また、カスタマーハラスメントについても、令和7年に改正された労働施策総合推進法及び同法に基づき厚生労働大臣が定める指針を踏まえ、事業主は顧客等からの著しい迷惑行為の防止対策に取り組むことが望ましいとされている。

(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ことがある。

2　パワーハラスメントの定義及び類型

(1)パワーハラスメントの定義

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、業務を遂行するにあたって、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。

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す。

なお、その判断にあたっては、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受け、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、その判断にあたっては、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)パワーハラスメントの類型

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。

①　殴打、足蹴りするなどの身体的攻撃

②　人格を否定するような言動をするなどの精神的な攻撃

③　自身の意に沿わない職員に対して、仕事を外し、長期間にわたり、別室に隔離するなどの人間関係からの切り離し

④　業務上明らかに不要なことや、遂行不可能なことを強制するなどの過大な要求

⑤　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、又は仕事を与えないといった過小な要求

⑥　他の職員の性的指向・性自認や病歴などの機微な個人情報について本人の了解を得ずに他の職員に暴露するなどの個の侵害

3　セクシュアルハラスメントの定義及び類型

(1)セクシュアルハラスメントの定義

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 求職者等に対するセクシュアルハラスメントとは、求職者等が行う採用に向けた活動や職業選択に資する活動（採用面接や業務説明会等への参加等）において行われる求職者等の意に反する性的な言動により、採用に向けた活動等が阻害されるものをいう。

③ 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又は性自認にはかかわらない。

④ 「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、個人の性的指向又は性自認に関する言動を含む。

⑤ 「職員の意に反する性的な言動」及び「就業環境が害される」の判断にあたっては、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)セクシュアルハラスメントの類型

① 職場におけるセクシュアルハラスメント

ア 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。

イ 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。

② 求職者等に対するセクシュアルハラスメント

ア 対価型セクシュアルハラスメント

求職者等の意に反する性的な言動に対する拒否や応諾を理由に、採用（任用）の合否や採用に向けた活動等の過程において不利益な取扱いを受けるもの。

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) 妊娠、出産、育児又は介護に関するハラスメントの定義の定義

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) 妊娠、出産、育児又は介護に関するハラスメントの類型

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。

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、同僚の言動にあっては、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。

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。

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。

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。

5　カスタマーハラスメントの定義及び類型

(1) カスタマーハラスメントの定義

① カスタマーハラスメントとは、村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 上記の判断にあたっては、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受け、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、その判断にあたっては、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) カスタマーハラスメントの類型

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、他の職員及び村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6によるものとする。

1　職員の心構え

(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、相手から常に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起こるものではなく、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、電子メール、ビジネスチャットツール等により、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の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。
・　求職者等に対しては、試験や業務説明会等における主従・優越的な立場を悪用した言動を行わないこと。
・　求職者等と面接 ・面談等を行う際は、指定された時間と場所で実施すること、個人のＳＮＳや私的な連絡先の利用禁止等のルール(以下「採用に向けた活動等に関するルール」という。)を求職者等に周知の上で遵守すること。

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の行動

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1人で我慢しているだけでは、必ずしも状況が改善されるとは限らない。

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、他に被害者をつくらないためにも、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に規定する相談窓口。以下「相談窓口」という。)、上司、ハラスメント相談員、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の行動

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。

又は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の管理監督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の管理監督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の行動

相談を受けた者は、次の事項に留意し、相談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 管理監督職員の責務及び留意すべき事項

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、他の職員及び村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。

④ 総務企画課長は、求職者等に対するセクシュアルハラスメントを防止するため、採用

に向けた活動等に関するルールについて、関係職員及び求職者等への事前周知を徹底すること。

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6によるものとする。

第5　村長の責務

村長は、職員が能力を充分に発揮できるような勤務環境を確保するため、ハラスメント等の防止及び排除に関し必要な措置を講ずるとともに、ハラスメント等に起因する問題が生じた場合においては、必要な措置を迅速かつ適切に講じなければならない。

また、ハラスメント等に関する相談の申出、当該相談等に係る調査への協力その他ハラスメント等が行われた場合における職員の対応に起因して、当該職員が職場において不利益を受けることがないようにしなければならない。

第6　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、村民等から意見・提案等を受けるにあたっては、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、村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等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　村民等からの意見・提案等への初期対応

村民等から意見・提案等を受ける場合は、職員の接遇態度や言葉遣い等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。

2　職員からの相談への対応

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、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、対応にあたっては、特に次の事項に留意するものとする。

①事実関係の確認

・　村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、村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村民等への対応方法の検討・実施、情報の共有

・　確認の結果、村の対応に過失や瑕疵があった場合は、謝罪も含め組織として必要な対応を検討・実施すること。

・　村民等の言動が悪質なものである場合は、総務企画課長とも協議の上、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、必要に応じて村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、村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。

3　カスタマーハラスメントへの対応方法

村民からの意見・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。

(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。実施にあたっては、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。

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弁護士へ相談しようとするときは、総務企画課に事前に説明の上、手続を進めること。

カ　個人の利害に関わる意見・提案のうち、村民に十分に説明しても理解が得られない場合は、第三者機関として村行政と個人の利害を調査している「行政相談委員制度」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、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、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(所)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。

・　庁舎管理者等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。

・　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)

・　庁舎管理者等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、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、○○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。

「○○先生にお伝えいただいても、本件について村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(ネット上に名誉を毀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、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、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・録画により証拠を残します。

・　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、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」

「セクハラにあたる行動なので、記録(録画)させていただきます」

第7 ハラスメントに関する相談体制

(1)相談窓口の設置及び相談員の配置

職員からのハラスメントに関する相談に対応するため、下表のとおり相談窓口を設置し、ハラスメント相談員を配置する。

相談する職員の所属	窓口設置課所	ハラスメント相談員	相談責任者
村長部局･議会･農業委員会全ての所属	総務企画課	総務企画課長が指名する職員2名(※)	総務企画課長
教育委員会	教育委員会事務局	教育次長が指名する職員2名(※)	教育次長

※　所属等に該当する職員がいない場合を除き、原則として男性と女性が相談員となるよう指名すること。

(2)公平委員会への相談

村では公平委員会事務を秋田県人事委員会へ委託しており、下表の相談窓口を設置している。

相談窓口	相談内容	連絡先
秋田県人事委員会事務局	職員の任用、給与、勤務時間その他の勤務条件、服務等、人事管理全般（ハラスメントを含む）に関する悩みや苦情の相談	苦情相談専用電話番号 018-860-3255

(3)相談の受付

① 職員は、相談内容等に応じて、相談窓口を利用することも可能であるほか、必要に応じて所属の管理監督職員に相談することも可能であること。

② 各相談窓口のハラスメント相談員(以下「相談員」という。)及び管理監督職員(以下「相談員等」という。)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、庁内メール、ビジネスチャットツールいずれによってもできるものとする。

④ セクシュアルハラスメントに関する相談を受け付けるにあたり、相談窓口に相談者と同性の相談員が配置されていない場合は、相談者の希望に応じて他の同性の相談員に対応させるなどの配慮をするものとする。

⑤ 村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。

⑥　相談員等は、職員からの相談内容をハラスメント相談記録簿(別紙様式。以下「記録簿」という。)に整理し、相談責任者へ報告するものとする。また相談員等は、相談者に対し、当該相談内容を記録簿に整理し、相談責任者へ報告するとともに、以後の対応を相談責任者へ引き継ぐことを伝達すること。

⑦　記録簿を受領した相談責任者は、当該相談内容に係る調査を速やかに実施する。

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相談員等は、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、相談者への対応にあたっては、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ものであること。

・　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。

なお、相談員等に該当しない職員が同僚等として相談を受けた場合にあっては、上記事項に留意するほか、第3の4(ハラスメントの相談を受けたときは)により対応すること。

2　相談対応の進め方

相談を受けた職員は、次により対応するものとする。

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、原則として相談責任者が主体となって実施する。

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、相談者の管理監督職員や相談員の助言を受けたり、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。

③　村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、相談員、当該職員の管理監督職員、総務企画課長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の的確な把握のため、相談者の了解の下、聴取は2名以上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、相談への対応にあたり、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、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

聴取にあたっては、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相談責任者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、相談責任者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あたっては、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、総務企画課長と協議の上、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総務企画課長への協議

相談に対して具体的な措置を講じるにあたっては、総務企画課長と具体的な措置内容に関する協議を行うこと。この場合、総務企画課長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。

②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、相談責任者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。

③当事者間の話し合い等

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。

④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、改善が必要と判断した場合は、速やかに策を講じること。

なお、相談責任者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。

⑤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。

⑥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、記録簿により、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、早急に総務企画課長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、総務企画課長に提出すること。

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、総務企画課長に提出すること。

（別紙様式）

ハラスメント相談記録簿

相談受付日	年　月　日（　）　：　～　：			相談窓口担当者	
相談者		氏名		所属	
行為者とされる者		氏名		所属	
相談者と行為者とされる者の関係					

相談の具体的な内容

(1)問題とされる言動についての5W1H（WHY、WHAT、WHEN、WHO、WHERE、HOW）
(2)相談及び行為者とされる者との関係
(3)相談者の受けた影響（仕事面、心理面）
(4)目撃者又は事実を知る第三者
(5)相談者がとった行為者とされる者への対応
(6)管理者等に対する相談の有無
(7)被害者が求めている対応内容　　等について具体的に記入

対応内容