

自治体現場のカスタマーハラスメント 実態と特有の課題

日本労働弁護団シンポジウム
ヒアリング
2024年6月19日



←調査報告書

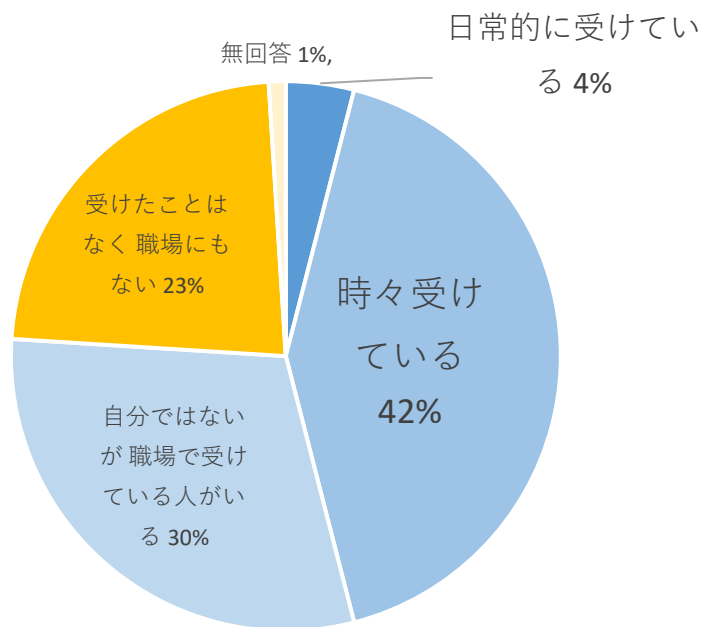


←マニュアル

全日本自治団体労働組合（自治労）

回答者の半数近くが（46%）が 迷惑行為、悪質クレームを受けている（≠カスハラ）

迷惑行為や悪質クレームの有無



ワースト5（2020年までの3年間）

複数回答可

1	暴言や説教	63.7%
2	長時間のクレームや居座り	59.8%
3	複数回に及ぶクレーム	58.7%
4	担当者の交代や 上司との面談の要求	55.7%
5	大声・罵声・脅迫や 土下座の強要	52.8%

いずれもn= 14213

行為内容ワースト5には「自分ではないが」、を含む

職場における迷惑行為、悪質クレームに関する調査

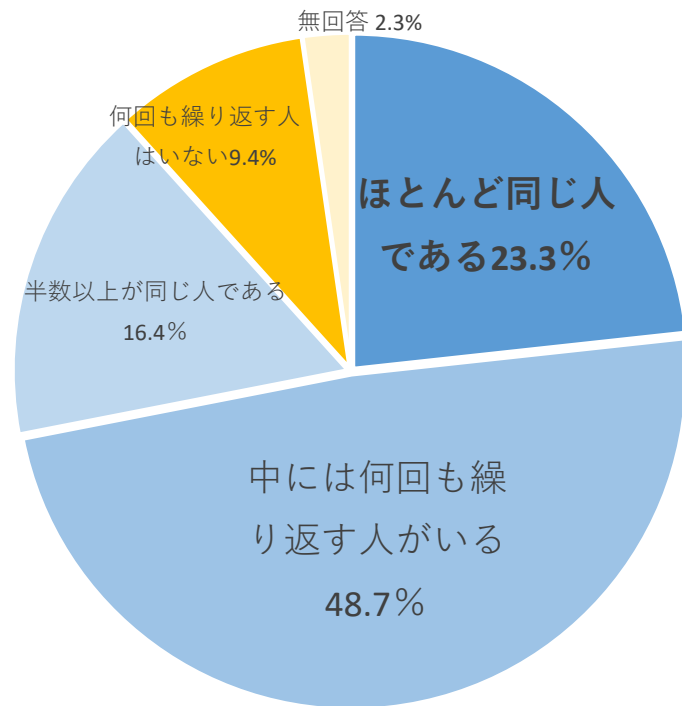
期間：調査の実施時期2020年10月～12月（集計表の作成2021年3月）

対象：16 県（北海道、山形、新潟、群馬、東京、神奈川、福井、三重、岐阜、奈良、兵庫、広島、山口、香川、福岡、大分）に各1,000枚の配布を依頼
 県庁（100枚）、県都・政令市（300枚） その他の市町村は100～300枚 別途、病院・保健所、地下鉄・バス、ねんきん機構・協会けんぽ、職域ごとに各1,000枚依頼
 合計の配布数19,000枚

手法：紙でアンケート用紙を配布、無記名、紙で回収 回答数14,213

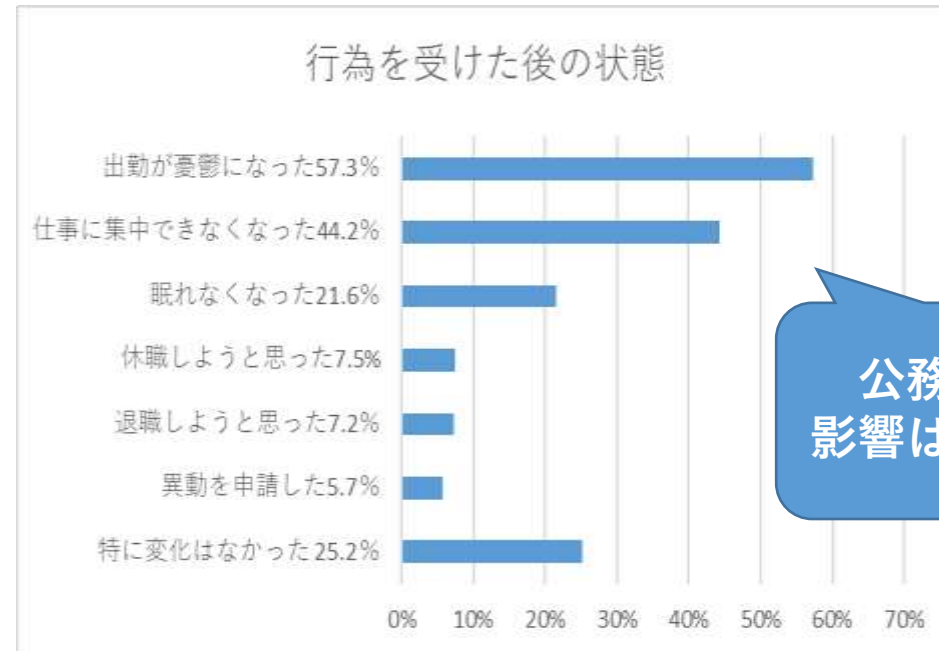
行為者は特定住民（1/4は同じ人、合計88%も・・・） 職員のメンタル面は退職・休職を考えるまで悪化

行為者の頻度



n=10842

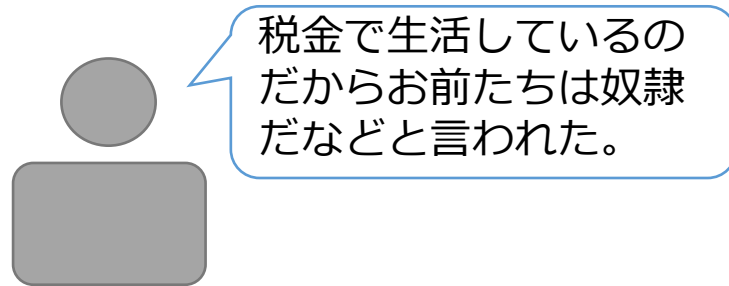
行為を受けた後の状態



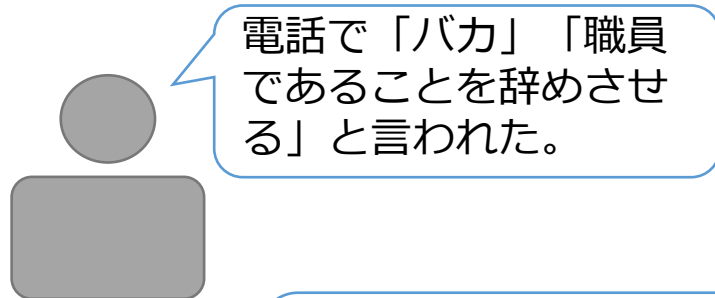
公務への
影響は明らか

n=6540 自分がうけたもの

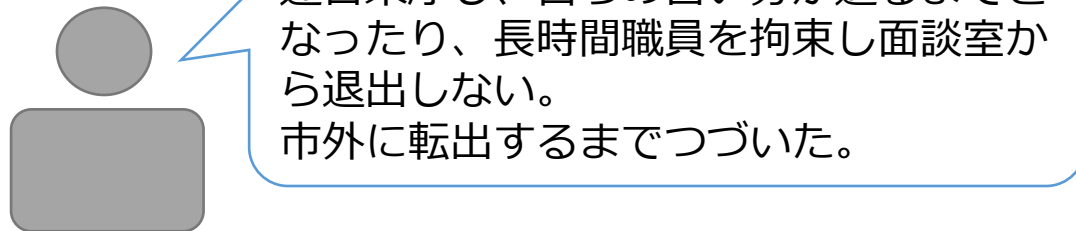
自治体職員の声



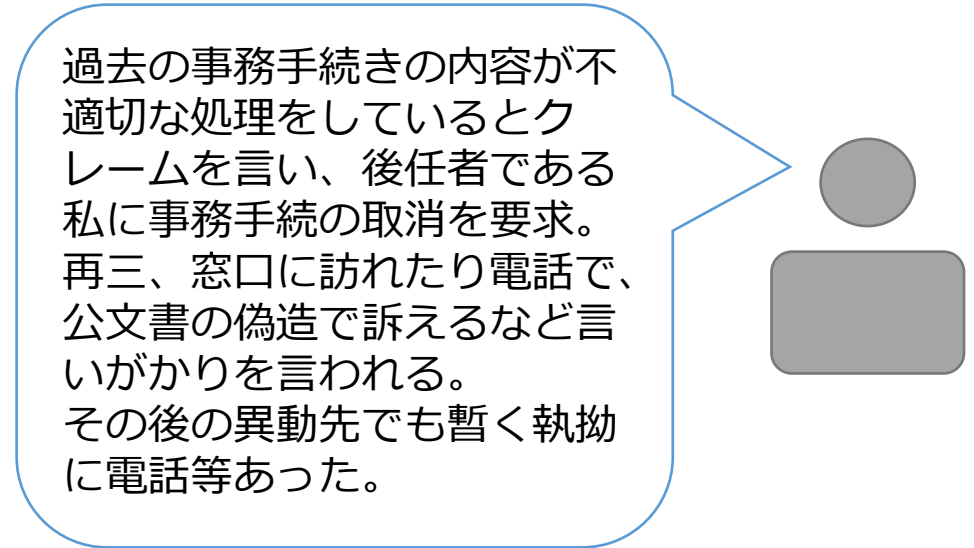
税金で生活しているのだからお前たちは奴隷だなどと言われた。



電話で「バカ」「職員であることを辞めさせる」と言われた。



連日来庁し、自らの言い分が通るまでどなったり、長時間職員を拘束し面談室から退出しない。市外に転出するまでつづいた。



過去の事務手続きの内容が不適切な処理をしているとクレームを言い、後任者である私に事務手続きの取消を要求。再三、窓口を訪れたり電話で、公文書の偽造で訴えるなど言いがかりを言われる。その後の異動先でも暫く執拗に電話等あった。

私見・・自治体カスハラ対策の交通整理

【A】
自治体行政の未成熟な分野における異議申立の一形態としての表れ

【B】
役所への嫌悪感、いらだち、一時の鬱憤解消から職員に当たる場合

【C】
福祉的（精神や身体のケア、経済支援等）アプローチこそ要する場合

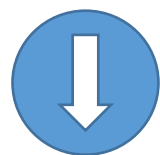
【D】
行政（自治体）を正すことへの喜び、嫌がらせ、業務妨害が主目的

- 公害、障がい者、指紋押捺制度、同性婚やLGBTQ+など時代が求める新しい自治体政策への対応
- 民間企業と共通するある種の「不満解消」や「お客様意識」から生じる行き過ぎな行為
- 話を聞いてもらいたい、相手をしてもらうがための行動
- 本来、福祉課や福祉の専門職員による支援が必要な方による、別の窓口での結果的に「カスハラ」「迷惑行為」に分類されてしまう行為
- 社会的正義感に基づく「正す」「糺したい」思いからの行為
- 社会的正義感や到達したい目的もなく、快樂のための害悪な行為
- 職員を抑圧し、屈伏させる行為そのものが目的の行為

行政サービスへのアクセスと法、条例による規律

- ・ 訴訟で対応した困難事例

東京高決平成20年7月1日面談強要禁止仮処分命令
大阪地判平成28年6月15日業務妨害行為差止容認



裁判外で、

- ・ 電話、面談、文書等のアクセス制限は可能？
- ・ 住民票、戸籍、国民健康保険や福祉サービス、図書館や体育館などへのアクセス制限は可能？

行政サービスの供給停止と 代替性、法的規律、基本的人権

- ・ 契約自由ではない民間の例

旅館業法第5条 2023.12.13改正法施行

- ・ 自治体実務の特性による課題

児童・高齢虐待、生活保護など「義務的」訪問業務
情報公開請求、監査請求、公益通報など制度の「濫用」
首長、地方議員からのハラスメント

- ・ 増加する長期休職、途中退職者

カスタマーハラスメントだけが原因ではないとしても、周辺の職員の業務増の要因にも

自治体ならではの、の悩み事 その1

- 法改正は必要、そのうえで法律でできること、条例で対応すべきこと
→ 個別法（地方自治法、博物館法、生活保護法）に根拠は持てない？庁舎管理規則だけでも足りない（情報公開条例）。例えば、暴力団排除条例のような「横ぐし」条例で対応？
- 住民の正当な権利行使と過剰な規制の可能性
→ 自治体の役割は公共サービスの提供だけではない。住民の権利義務に加えて、社会課題への向き合いも求められるのではないか。そもそもの異議申し立て権を制約してしまうことへの強い危惧。
- 職員の知識、理解不足と育成、配置計画、人員
→ ハラスメントが起きる背景に、制度の度重なる変更や複雑な制度の存在。説明者に求められる法的制度的経過的知識と頻繁な人事異動-専門知識の欠落。そもそもの人員不足と公務員削減。

★ 地方自治の前提と現実、市民的権利の保護と公共サービスの質

自治体ならではの、の悩み事 その2

- 小規模自治体への法的サポート

→ 例えば、県の市町村課に特定任期付き職員-弁護士を配置して、マニュアル作成や条例改正の助言。県庁や政令市は自己決定が可能でも、内外のリソース不足自治体も。

- 真なる妨害者への対応と通常のハラスメント対策の差異

- 権利濫用対策（公開請求、公益通報など各種制度）と条例

→ 総務省が通知、助言することと、自治体自らが問題解決すべきことの整理。

→ 判例が少ないなか、「先駆的」取り組みと行き過ぎを制御出来るか。中立的機関の必要性。

★ 市民的権利と職員の保護の適切な温度感での調和