

公務現場について

- 公務現場でのマニュアル策定に当たって、個別に検討が必要な留意事項を記載しています。
- 公務現場をカスタマー・ハラスメントから守り持続可能なサービスを提供していく観点や、住民の正当な権利を損なわないための留意点などを記載しますので、参考にしてください。

公務現場でのマニュアル策定に当たって

- 「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」に規定する「**就業者**」には、国の機関や自治体などの**公務現場で働く職員等も含まれ**、「各団体共通マニュアル」の記載（相互に尊重しあう、**悪質な行為には毅然と対応**するなど、未然防止や発生時・発生後の適切な対応）は、基本的に、**公務現場でもあてはまります**。
- 一方、**行政サービス**には、**民間企業**が提供する商品やサービスと異なる**特質**があることから、**住民等の権利を不当に侵害しない**よう慎重な対応が必要な場合があります。
- **行政サービスを公正かつ持続可能なものとしていくため**、**公務の従事者をカスタマー・ハラスメントから守る**ことを基本に据え、**公務の特殊性や現場ごとの特質を踏まえた防止対策**を検討することが大切です。

公務に関するカスタマー・ハラスメント

- 都内の国の機関や自治体の職員は「**就業者**」であり、行政サービスを提供する相手方である**住民はこの条例の「顧客等」**に当たる。行政サービスの提供を担う**受託事業者や指定管理者等も、「公務の現場」に準ずるものである**。
- **行政サービスは、民間企業が提供する商品やサービスと異なり、住民が自由に選択できるものではない**。公務の従事者においても、**すべての住民に対し、公平・公正に行政サービスを提供する義務を負う**。
- **住民から公務員に対する要求等が、住民の生命、財産に関わる問題を背景とする場合も想定される**。このため、例えば、**経済的に困窮した場合の最後のセーフティネットである生活保護制度における要保護者への対応、公共料金等の徴収の現場など、それぞれの現場の特質を十分に考慮し、カスタマー・ハラスメントに当たるかどうかを判断する必要がある**。
- **国の機関や自治体等**は、「事業者の取組に関する事項」に基づく取組を検討する際は、民間企業とは異なる**特質があることを十分踏まえ、住民の権利を不当に侵害しないよう、慎重な対応が求められる**。
- **議員は、自治体等の職員にとって行政サービスを提供する相手方ではないが、「就業者の遂行する業務の目的に相当な関係を有する者」としてこの条例の「顧客等」に当たる**。
- 一方、**議員は、自治体の首長と同様に特別職の公務員である**。議員は**行政の監視機能を有し、地方自治法第89条第3項で「住民の負託を受け、誠実にその職務を行わなければならない。」と規定されており、地方議会の議員は住民の声を公務員（行政）に伝える責務も負っている**。
- **議員に関連するカスタマー・ハラスメントへの対応については、議員の仕事の特質や、こうした活動に対するハラスメントが起り得る視点も考慮する必要がある**。

（参考）東京都「カスタマー・ハラスメントの防止に関する指針（ガイドライン）」より

公務現場について①

● 公務現場の特質

- 国や自治体（公営企業、学校、警察・消防を含む。）などの**公務現場**では、行政サービスに従事する公務員等（指定管理者や都の政策連携団体など外郭団体職員を含む。）が「**就業者**」、住民、施設利用者、在勤者、来訪者、議員、保護者など幅広い関係者が「**顧客等**」にあたります。国や自治体が発注する業務の**受託事業者**との関係など、**公務員等が「顧客等」**にあたる場合もあります。**公務現場においても**、就業者と顧客等が**相互に尊重**し合うことや、**カスタマー・ハラスメントに毅然と対応**することは基本です。
- ただし、**民間企業では顧客を選別した対応が可能**（民法の契約自由の原則。一部の公共性の高い契約等を除く。）である一方、公務現場では「**すべての住民に対し、公平・公正に行政サービスを提供する**（ガイドラインより）」ことが求められます。公務員が「**全体の奉仕者※**」であることや、**住民を選別した対応はできない**、という特質に起因するカスタマー・ハラスメントが存在することにも留意が必要です。**公平・公正に行政サービスを提供するためにも**カスタマー・ハラスメントは放置せず、**行政サービスを受ける側・提供する側双方の人権が尊重され、住民福祉と公務従事者の心身の健康が並び立つ対応が重要**です。

※「全体の奉仕者」を明記する法令

- ✓ 日本国憲法第15条第2項：すべて公務員は、全体の奉仕者であつて、一部の奉仕者ではない。
- ✓ 国家公務員法第96条第1項：すべて職員は、国民全体の奉仕者として、公共の利益のために勤務し、且つ、職務の遂行に当つては、全力を挙げてこれに専念しなければならない。
- ✓ 地方公務員法第30条：すべて職員は、全体の奉仕者として公共の利益のために勤務し、（中略）全力を挙げてこれに専念しなければならない。

● カスタマー・ハラスメントの判断

- 「各団体共通マニュアル」では、「就業環境が害されたか」を判断する要素として①**要求態様**②**要求内容**③**時間・回数・頻度**を例示しており、こうした要素による**判断基準を公務現場で設定することも可能**です。ただし、「すべての住民」が顧客であるなどの特殊性を踏まえ、**一律の基準・目安で対応を打ち切って良いか、慎重な検討が求められる現場**もあります。
- 例えば、暴言を吐く、大声を上げるといった行為の原因が、障害や病気である可能性があります。住民が何らかの悩みや困難を抱えていることで、意図せず感情的になっている可能性もあり得ます。まずは**傾聴に徹**することで、**住民が置かれた状況・背景を丁寧に把握**し、カスタマー・ハラスメントか否かを判断することが求められます。
- 公務員や公務従事者の安全・健康を確保するため、**対応を打ち切る時間の目安を「〇〇分」と定めることも有効**です。しかし、例えば、生活保護の申請への対応など、住民の生命や財産に密接に関連するやり取りの場合、そもそも対応が長時間に及ぶことがあります。また、情報公開請求権等の**権利の正当な行使を侵害する恣意的な運用をしない**ことが求められます。
- 顧客等に上記のような状況や背景がある場合でも、**就業者が「暴力や暴言などの行為に耐える必要はない**」ことは当然です。このように、**働く人をカスタマー・ハラスメントから守る姿勢は明確にしておく**必要があります。

公務現場について②

顧客等の出入禁止

- 「各団体共通マニュアル」では、繰り返し迷惑行為を行う可能性がある顧客等に対して、民法で認められる「施設管理権（建物所有者の包括的な管理権）」に基づく施設への出入禁止の措置を取ることが可能としています。
 - 民法第206条：所有者は、法令の制限内において、自由にその所有物の使用、収益及び処分をする権利を有する。
- 国や自治体の施設では、一定の条件の下、「**庁舎管理権**」を根拠として**出入禁止の措置**を取るとは**可能**と考えられます。

(参考) 庁舎管理権は、単なる公物管理権にとどまるものではなく、公物管理の側面から、庁舎内における官公署の執務につき、本来の姿を維持する権能を含むものであり、一般公衆が自由に出入しうる庁舎部分において、外来者が喧噪にわたり、官公署の執務に支障が生じた場合には、官公署の庁舎の外に退去するように求める権能、およびこれに応じないときには、官公署の職員に命じて、これを庁舎外に押し出す程度の排除行為をし、官公署の執務の本来の姿を維持する権能をも当然に包含しているものと解すべきである。（東京高裁昭和51年2月24日判決）
- なお、自治体の「公の施設」は、地方自治法において、**正当な理由がない限り、利用を拒んではならない**と規定されています。正当な理由の判断に当たっては、カスタマー・ハラスメントの判断と同様、**住民が有する権利の正当な行使を侵害する恣意的な運用をしない**ことが求められます。
 - 地方自治法第244条第1項：普通地方公共団体は、住民の福祉を増進する目的をもつてその利用に供するための施設（これを公の施設という。）を設けるものとする。
 - 同条第2項：普通地方公共団体（次条第三項に規定する指定管理者を含む。次項において同じ。）は、正当な理由がない限り、住民が公の施設を利用することを拒んではならない。
 - 同条第3項：普通地方公共団体は、住民が公の施設を利用することについて、不当な差別的取扱いをしてはならない。

電話対応の中止

- 「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」では、電話によるカスタマー・ハラスメントも禁止されます。この点、公務現場であっても、公務員や公務従事者を守るため、**合理性のある基準**により**電話対応を中止**することは**可能**です。
- ただし、例えば、**特定の番号**や**非通知**の電話を**一律に着信拒否**するなどの対応は、**慎重な検討**が必要です。

(参考) 総務省HP「『発信者情報通知サービスの利用における発信者個人情報の保護に関するガイドライン』の解説」より一部抜粋

6. 不当な差別的取扱いの制限

(中略) なお、国や地方公共団体の行政サービスにおいて、番号を非通知とする者や苦情・相談を行う特定の者に対して、行政サービスを拒否したり、遅延させたりすることは、憲法、国家公務員法、地方公務員法等の趣旨にかんがみ、公務員の職務上の義務に違反することは言うまでもないことである。

公務現場について③

● 公務現場での録音・録画

- 「各団体共通マニュアル」では、クレームへの初期対応として「対応内容の記録・情報共有」を提示しています。**録音・録画**などの対応は、**被害者・加害者双方**にとって、**重要な証拠**となるだけでなく、不適切な言動の**抑止効果も期待**でき、**公務現場においても同様**です。近年ではAIの活用など**業務改善を目的**に記録が日常業務に組み込まれる現場もあります。
- 一方、公務現場では、**特にプライバシー性の高いやり取り**を行うケースがあり得ます。「各団体共通マニュアル」では、同意を得ない録音は直ちに違法ではないとしていますが、原則、**録音する場合は相手方に告知**することが、より適切です。
- 住民がやり取りの録音・録画を希望**する場合があります。これについて、職員の情報の拡散等を防ぐ観点で、「**庁舎管理権**」を根拠に**庁舎内での録音・録画を禁止**する対応も見られます。様々な事例を参考に、**現場の課題**を踏まえた**対策の検討**が重要です。
- 録音・録画の導入や禁止に当たっては、**丁寧に理由を説明**し、理解を得られるよう努めることも大切です。例えば、**接遇・業務改善**や**記録保全**のために録音・録画を**導入**すること、第三者の**プライバシー**や職員の**肖像権**の侵害、**情報漏洩**の懸念から**禁止**することなど、**目的・理由・必要性**について、**対内・対外に十分に周知しておく**ことが重要です。
- なお、**録音・録画を希望**する人に対し、公務員や公務従事者の**名誉やプライバシーを棄損する目的**であることが**明らかな場合**、**対応を拒絶**することは**可能**と考えられます。

● 録音・録画データの取扱い

- カスタマー・ハラスメント防止に当たって記録する**録音・録画データ**は、行政機関の保有する情報の公開に関する法律（平成11年法律第42号）や各自治体の情報公開条例に基づき「**行政文書**」あるいは「**公文書**」となる**可能性**があります。こうした**録音・録画データ**については、あらかじめ**取扱いを決めておく必要**があります。
- なお、記録された内容から**住民等の個人が特定**される場合、**個人情報**に該当し得ます。個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）等に基づいた適切な取扱いが必要です。

● 名札の見直し

- 就業者の写真や氏名が記載された名札を撮影**し、**SNS上に投稿**するなどの迷惑行為があります。対応方法として、**名札の表記を「苗字のみ」や「ビジネスネーム」などに変更**する民間企業や自治体の動きもみられ、**一つの有効な対応**と考えられます。
- 一方、就業者の**責任感や信頼感**を高めるため、**所属・フルネーム・顔写真**のなど表示が必要な現場も考えられます。
- 公務員が「**全体の奉仕者**」であることと公務員の「**プライバシー保護**」との**バランスを考慮した対応の検討**が必要です。