

# 矢祭町カスタマーハラスメント対応方針

令和8年5月

## 1、はじめに

厚生労働省「令和5年度職場のハラスメントに関する実態調査」では、過去3年間に「カスタマーハラスメントを受けた」と回答した労働者は全労働者のうち10.8%と、パワーハラスメントに次いで多い状況です。

また、総務省自治行政局公務員部長発出「地方公共団体における各種ハラスメント対策の徹底について」（令和6年6月21日付け総行女第15号）により、「顧客等からの著しい迷惑行為」に関する防止対策については、事業主が行うことが望ましいとされ、厚生労働省が公表している民間企業向けのマニュアルも活用することとされています。

本来、町に対する苦情等は、職員の接遇力や行政サービスの向上などをはじめとした業務改善につながるものと考えられます。

しかしながら、不当・悪質な苦情など、いわゆるカスタマーハラスメントは、職員に精神的・身体的苦痛を与え、その尊厳や人格を傷つける行為であり、業務に支障が出るケースである場合は組織にとって多大な損失を招くこととなります。職員一人一人をカスタマーハラスメントから守り、その能力を十分に発揮できるよう、良好な就業環境をつくることが重要です。

このため、本町においても、現場の職員任せにすることなく、あらかじめ統一的な対応方法を定めるなど、組織的なカスタマーハラスメント対策に取り組むため、カスタマーハラスメントの定義や対応例などを定めた矢祭町カスタマーハラスメント対応方針を策定します。

## 2、カスタマーハラスメントの定義

本町においては、カスタマーハラスメントを「行政サービスの利用者や来庁者等（以下「行政サービス利用者等」という。）からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動における要求内容の妥当性に照らして、当該要求を実現させるための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、職員の就業環境が害されるもの」と定義します。

## 3、カスタマーハラスメントの判断基準

(1) カスタマーハラスメントと判断するには、主に次のことが考えられます。

カスタマーハラスメントの判断にあたっては、原因や継続性の有無など、カスタマーハラスメントの定義や例示に照らし合わせて、冷静にかつ客観的に、同僚や上司など、複数人で行うように心がけてください。

なお、殴る・蹴るといった暴力行為は、直ちにカスタマーハラスメントに該当

すると判断できることはもとより、犯罪に該当しうるものです。

#### ア 要求に妥当性があるか

「要求の事実関係」、「町に過失がないか」、「根拠のある要求がなされているか」を確認し、相手方の主張が妥当であるか確認します。

なお、行政サービスに瑕疵・過失があり、要求に妥当性がある場合でも、次のイ又はウに該当する場合はカスタマーハラスメントに該当する可能性があります。

##### ◆「要求の内容が妥当性を欠く場合」の例

- 行政サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- 要求の内容が、行政サービスとは関係がない場合

#### イ 要求を実現するための手段・態様が社会通念上相当な範囲か

相手方の要求を実現するための手段・態様が社会通念に照らして相当な範囲であるか確認します。

要求に妥当性がある場合であっても、業務の遂行に支障が生じる場合は、社会通念上不相当であるということになります。

##### ◆「要求を実現させるための手段・態様が社会通念上不相当な言動」の例

(要求内容の妥当性に関わらず不相当とされる可能性が高いもの)

- 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- 威圧的な言動
- 土下座の要求
- 継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- 差別的な言動
- 性的な言動
- 職員個人への攻撃、要求

(要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの)

- 妥当性を欠く金銭などの補償要求
- 妥当性を欠く謝罪の要求（土下座を除く）

#### ウ 職員の就業環境が害されるものか

職員が身体的又は精神的に苦痛を与えられ、就業環境が不快なものとなったために能力の発揮に重大な悪影響が生じるなど、職員が就業する上で看過できない程度の支障が生じているか確認します。

言動の頻度や継続性を考慮することになりますが、強い身体的又は精神的苦痛を与える態様の言動は、1回でも就業環境を害するものとして、カスタマーハラスメントに該当する場合があります。

(2) 具体的な態様として、次のような行為が挙げられます。

時間拘束型	権威型
<ul style="list-style-type: none"> <li>・一定時間を超える長時間の拘束、居座り</li> <li>・長時間の電話</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・優位な立場にいることを利用した暴言、特別扱いの要求</li> </ul>
リピート型	暴力型
<ul style="list-style-type: none"> <li>・頻繁に来庁し、その度にクレームを行う</li> <li>・度重なる電話</li> <li>・複数部署にまたがる複数回のクレーム</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・殴る、蹴るなどの暴力</li> <li>・つばを吐きかける</li> <li>・机をたたく</li> </ul>
暴言型	セクシャルハラスメント型
<ul style="list-style-type: none"> <li>・大声、暴言で執拗に職員を責める</li> <li>・大声での恫喝、罵声、暴言の繰り返し</li> <li>・侮辱的、差別的な発言</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・特定の職員へのつきまとい</li> <li>・職員へのわいせつ行為や盗撮</li> </ul>
対応者の揚げ足取り	正当な理由のない過度な要求
<ul style="list-style-type: none"> <li>・自らの要求を繰り返し、通らない場合は言葉尻を捉える</li> <li>・同じ質問を繰り返し、対応のミスが出たところを責める</li> <li>・一方的にこちらの落ち度に対してのクレーム</li> <li>・当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な攻め立て</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・言いがかりによる金銭要求</li> <li>・根拠もない謝罪の要求</li> <li>・制度上対応できないことへの要求</li> <li>・本町の行政サービスに関係ないことへの要求・苦情</li> <li>・担当業務以外の苦情</li> <li>・土下座の強要</li> </ul>
威嚇・脅迫型	その他
<ul style="list-style-type: none"> <li>・脅迫的な言動、反社会的な言動</li> <li>・物を壊す、殺すといった発言による脅し</li> <li>・SNSやマスコミへの暴露をほのめかした脅し</li> <li>・凶器等を持参し、見せつける</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・庁舎（敷地内）への不法侵入</li> <li>・正当な理由のない業務スペースへの立ち入り</li> <li>・SNSへの投稿（職員の氏名公開）</li> <li>・役場や職員の信用を毀損させる行為</li> </ul>

(参考：カスタマーハラスメントが抵触する法律)

カスタマーハラスメントに係る犯罪、違法行為がどのような法律に抵触するのか、関連する条文として、以下のようなものがあります。

【傷害罪】刑法 204 条:人の身体を傷害した者は、15 年以下の拘禁刑又は 50 万円以下の罰金に処する。

【暴行罪】刑法 208 条:暴行を加えたものが人を傷害するに至らなかったときは、2 年以下の拘禁刑若しくは 30 万円以下の罰金又は拘留若しくは科料に処する。

【脅迫罪】刑法 222 条:生命、身体、自由、名誉又は財産に対し害を加える旨を告知して人を脅迫した者は、2 年以下の拘禁刑又は 30 万円以下の罰金に処する。

【恐喝罪】刑法 249 条 1 項:人を恐喝して財物を交付させた者は、10 年以下の拘禁刑に処する。

刑法 249 条 2 項:前項の方法により、財産上不法の利益を得、又は他人にこれを得させた者も、同項と同様にする。

【未遂罪】刑法 250 条:この章の未遂は、罰する。

【強要罪】刑法 223 条:生命、身体、自由、名誉若しくは財産に対し害を加える旨を告知して脅迫し、又は暴行を用いて、人に義務のないことを行わせ、又は権利の行使を妨害した者は、3 年以下の拘禁刑に処する。

【名誉毀損罪】刑法 230 条:公然と事実を摘示し、人の名誉を毀損した者は、その事実の有無にかかわらず、3 年以下の拘禁刑又は 50 万円以下の罰金に処する。

【侮辱罪】刑法 231 条:事実を摘示しなくても、公然と人を侮辱した者は、1 年以下の拘禁刑若しくは 30 万円以下の罰金又は拘留若しくは科料に処する。

【信用毀損及び業務妨害】刑法 233 条:虚偽の風説を流布し、又は偽計を用いて、人の信用を毀損し、又はその業務を妨害した者は、3 年以下の拘禁刑又は 50 万円以下の罰金に処する。

【威力業務妨害罪】刑法 234 条:威力を用いて人の業務を妨害した者も、前条の例による。

【不退去罪】刑法 130 条:正当な理由がないのに、人の住居若しくは人の看守する邸宅、建造物若しくは艦船に侵入し、又は要求を受けたにもかかわらずこれらの場所から退去しなかった者は、3 年以下の拘禁刑又は 10 万円以下の罰金に処する。

その他、軽犯罪法においても、日常生活の道德規範に反する軽微なものが処罰の対象とされており、カスタマーハラスメントに類する行為が様々な法律・規制に抵触する可能性があります。

## 4、対応体制の構築

### (1) 町民対応における基本的な心構えの徹底

行政サービス利用者等から寄せられるクレームの全てがカスタマーハラスメントではありません。正当なクレームは、業務の改善、行政サービスの向上につながる貴重な機会でもあります。

クレームに対する職員の適切でない言動が端緒となって、カスタマーハラスメントを発生させている可能性もあります。

行政サービス利用者等からの行政や生活に関する相談等に対しては、町民目線に立った丁寧な対応（接遇、マナー）を心がけ、初期段階のクレームには丁寧かつ真摯に話を聞き、説明を尽くすなど適切な対応に努めてください。

#### ① 気持ちを理解して傾聴する

- ・行政サービス利用者等と良好な関係を築くため、相手の気持ちを理解する。
- ・孤独、ストレス、不安など、行政サービス利用者等の背景を推し測る傾聴を行う。

#### ② 誠実に対応する

- ・第一印象が重要であり、表情や言葉遣いなどに注意する。
- ・不誠実な言動をしたり、クレーマー扱いしたりしない。

#### ③ 共感を伝える

- ・相手との共感を深める上で効果的な「あいづち」を活用する。
- ・具体的には、「なるほど」「よくわかります」「そうなのですね」など、声に出して傾聴する姿勢を見せる。

#### ④ 限定的な謝罪を行う

- ・責任が不明確な初期段階では対象を限定した謝罪を有効に活用する。
- ・具体的には、「ご心配をおかけし（ご不快な思いをおかけし）申し訳ありません」と謝罪する。

#### ⑤ 対応者を交代する

- ・相手の怒りが収まらない場合、躊躇せず別の担当者や上位者に代わる。
- ・対応する職員が感情的になって対応を代わらないことは避ける。
- ・自分が全て悪いとは思わない。執拗に人格を責める言葉を真正面から受け止めない。
- ・最初から決定権を持つ幹部（町長や課長等）が対応すると即決を迫られ、組織的な対応が出来なくなるので、幹部は対応しない。

### (2) 組織的な対応への移行

苦情等が長期化・複雑化し、悪質な事案へと予見される場合には、上司が対応

への同席や交代など必要なフォローを行うとともに、カスタマーハラスメントに該当する可能性があるかの判断を行うなど組織的な対応を行います。

### (3) 町民への啓発・周知

広報やポスター等による町民や来庁者へのカスタマーハラスメント対策についての周知を行います。

### (4) カスタマーハラスメントの事案の共有

カスタマーハラスメントを受けた職員は、課長等に相談・報告し、当該事案に対する対応について話し合いを行い、課長等は所属職員に周知するとともに、矢祭町不当要求行為等の排除に関する要綱に基づき、不当要求行為等発生報告書を作成し、不当要求行為等対策委員会委員長に報告します。

また、繰り返し、カスタマーハラスメントが発生する可能性があるため、対応する職員が孤立しないように、複数人で対応できるよう所属での約束事を決めておきましょう。

## 5、カスタマーハラスメントの対応手順、対応例

### (1) 共通事項

ア 言動の鎮静化を図る努力を行ったにもかかわらず、カスタマーハラスメントを受けた際には、慌てずに一度対応を中断し、上司や上司が不在の場合は同僚と相談し、カスタマーハラスメントと判断して対応してよいか確認しましょう。

イ その時には、「町に過失がないか」、「要求を実現するための手段・態様が社会通念上相当な範囲であるか」、「職員の就業環境が害されるものか」、相手方のどの言動が「カスタマーハラスメント」に該当するかなど、「2、カスタマーハラスメントの定義」に照らして確認を行います。

ウ カスタマーハラスメントと判断した場合は、複数人で対応し、「あなたの言動は、カスタマーハラスメントに該当しているため、対応を終了すること」を伝えましょう。

理由などを聞かれた場合は、具体的に、どんな言動が「2、カスタマーハラスメントの定義」に該当しているのかも伝えましょう。

エ 次の「(2) カスタマーハラスメントの行為別対応例 (以下「行為別対応例」という。)」を参考に対応しましょう。

オ カスタマーハラスメントに対して、「対応するためのルールがあること」や「行為別対応例に則って対応している」ことも伝えましょう。

毅然とした態度で臨むことが大切ですが、職員の安全が第一ですので、状況に応じて無理のない範囲で、柔軟に対応しましょう。

## (2) カスタマーハラスメントの行為別対応例

### ア 時間拘束型

#### 【対応例】

- ・窓口や電話での対応において、対応開始から一定時間経過し、話し合いが膠着状態になっている場合は、「これ以上の対応はできない」旨を明確に伝えます。
- ・カスタマーハラスメントに該当するとして、応じられないことを明確に告げる等の対応を行った後においても、終了しない場合は、「これ以上の対応は出来かねるので、お引き取り下さい」と再度伝え、対応を終了します。
- ・それでもなお、行為者が退去しない場合には、「矢祭町庁舎管理規則」に基づき、庁舎における秩序の維持を妨げる行為にあたるとして、「退去命令」により再度退去を求め、求めに応じない場合には警察に対応を要請することを告げます。

### イ リピート型

#### 【対応例】

- ・頻繁に同じ問題で、窓口や電話で対応を求めてきた場合は、「次回は対応できない・対応しない」旨を伝えます。
- ・その後も繰り返し対応を求めてくる場合は、カスタマーハラスメントに該当するとして、応じられないことを明確に告げ、対応を終了します。
- ・同一人物が、別の内容で来庁や架電してくる場合もあるので、一度は話を伺う対応は必要になります。

### ウ 暴言型

#### 【対応例】

- ・大声を張り上げ、執拗に職員を責める行為や侮辱的発言、名誉毀損、人格を否定するような発言は、カスタマーハラスメントに該当することを伝えましょう。
- ・カスタマーハラスメントに該当するとして、応じられないことを明確に告げ、「これ以上の対応は出来かねるので、お引き取り下さい」と伝え、対応を終了します。
- ・それでもなお発言が止まない場合は、事後の事実確認を目的として録音する旨を告げ、録音を開始して退去を求めます。
- ・「退去命令」については、「ア 時間拘束型」の例に準じて対応します。

## エ 暴力型・脅迫型

### 【対応例】

- ・危害が加えられないように、一定の距離を保つなど、身の安全を確保します。
- ・複数名で対応し、連携を取りながら、周囲の職員が警察へ通報します。

## オ 権威型

### 【対応例】

- ・不要な発言はせず、対応を上位者と交代します。
- ・「要求に応じることはできない」と明確に伝えます。
- ・「行為別対応例」において、「要求に応じることはできない」と明記されていることを伝えます。
- ・「名刺を出せ」と言われた場合は、「職員は名札を着用しており、名刺をお渡しできません。」とお断りします。

## カ 謝罪要求型

### 【対応例】

- ・謝罪を要求する根拠を確認します。
- ・その理由に妥当性があるか確認します。
- ・理由に妥当性がない場合は、謝罪をする必要性はありません。
- ・謝罪が必要な場合は、対象を明確にした上で、限定的に謝罪をします。
- ・土下座などの度を越えた要求をされた場合は、通常 of 謝罪の程度を超えている旨を伝え、お断りします。
- ・町の対応に非があり、金銭を要求された場合は、弁護士と相談するなどの旨を伝え、あらためて連絡することとし、対応を終了します。

## キ セクシャルハラスメント型

### 【対応例】

- ・性的な言動に対しては、録音・録画を行い、証拠を残すように努めます。
- ・加害者には、セクシャルハラスメントに該当することを伝えます。
- ・執拗なつきまとい、待ち伏せに対しては、警察へ連絡します。
- ・セクシャルハラスメントに発展する可能性があるため、個人の連絡先を教えることは控えましょう。連絡先を聞かれた場合は、「行為別対応例」で個人の連絡先を教えることは控えることが明記されていることを伝えます。

## 6、公務現場であることの留意事項

### (1) 公務現場の特質

- ・ 役場などの公務現場では、行政サービスに従事する職員と、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（以下「住民等」という。）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」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、住民等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。

### (2) カスタマーハラスメントの判断

- ・ 「就業環境が害されたか」を判断する要素として、「3、カスタマーハラスメントの判断基準」に例示していますが、公務現場では「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よいか、慎重な検討を求められる場合もあります。
- ・ 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もあります。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。
- ・ 職員の安全や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。
- ・ 住民等に上記のような状況や背景がある場合でも、職員が「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、職員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。

### (3) 住民等の出入り禁止

- ・ 企業向けマニュアルでは、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り禁止の措置を取ることが可能としています。
- ・ 国や自治体の施設でも、一定の条件の下、「庁舎管理権」を根拠として出入り禁止の措置を取ることが可能と考えられます。
- ・ 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。

### (4) 電話対応の中止

- ・ 公務現場であっても、職員を守るため、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番号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。
- ・ 総務省のガイドラインによると、「行政サービスにおいて、番号を非通知とする者や苦情・相談を行な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、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。」とされています。

### (5) 公務現場での録音・録画

- ・ 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。同意を得ない録音は直ちに違法ではないとされていますが、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が、職員の名誉やプライバシーを毀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。