

三川町職員カスタマーハラスメント予防・対応 マニュアル

**令和8年1月策定
三川町総務課**

1. 作成の目的

一部の住民等からの「常識の範囲内を超えた要求や言動」、いわゆる「カスタマーハラスメント」に該当する行為は、職員の人格や尊厳を傷つけ、就業環境の悪化を招く行為が含まれています。このような状況が発生した際、職員個別の対応だけでは問題の長期化や行政サービス提供の遅滞を招くなど、業務遂行上の支障となり得ます。職員が取り組むべき業務に注力し、適切で迅速な行政サービスを提供できるよう、健全な職場環境と職員の健康を維持するため、カスタマーハラスメント該当行為に対する組織的な対応に関する統一的な手順を示します。

2. カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省が2022年2月に策定した「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」において、カスタマーハラスメントは「顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・様態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、労働者の就業環境が害されるもの」と定義されています。本町では、カスタマーハラスメントを次のように定義します。

(1) 申出・要求内容に妥当性がないもの

- (例)
- ・事実や根拠がないこと、町に瑕疵・過失が認められないことに対する対応の要求
 - ・過剰な要求や不当な言いがかり
 - ・過大な補償や謝罪の要求
 - ・どのように対応すれば良いか分からぬ曖昧な要求
 - ・町の行政執行に直接関係のない、他団体の取組等に関する要求

(2) 要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なもの

- (例)
- ・身体的な攻撃（暴行、傷害）
 - ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
 - ・威圧的な言動
 - ・土下座の強要
 - ・継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
 - ・拘束的な言動（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

3. カスタマーハラスメントの類型（例）

類型	具体例
時間拘束型	<ul style="list-style-type: none">・長時間電話で話す・職場で長時間拘束する
反復型	<ul style="list-style-type: none">・理不尽な要望を繰り返し問い合わせをする・繰り返し電話をかけてきたり面会を求めてくる

暴力型	<ul style="list-style-type: none"> ・殴る、蹴る、叩く ・物を投げつける
暴言・威嚇・脅迫型	<ul style="list-style-type: none"> ・大きな怒鳴り声をあげる、罵声を浴びせる ・「SNSにあげる」等の脅しをかける ・脅迫的な発言や反社会的勢力との関係をほのめかす
権威型	<ul style="list-style-type: none"> ・優位な立場にいることを利用した暴言 ・特別扱いの要求
嫌がらせ型	<ul style="list-style-type: none"> ・セクシャルハラスメントに該当する行為 ・職員の対応を撮影した動画、職員の氏名等のインターネット上での公表など、職員のプライバシーが損なわれるおそれがある行為
脱線・膠着型	<ul style="list-style-type: none"> ・制度上できることを繰り返し要求する ・担当業務外の苦情を言う ・自己主張ばかりで話が進まない

4. カスタマーハラスメントの認定

相手の言動がカスタマーハラスメントに該当するかどうかの見極めは、状況によっては非常に苦慮する場合があります。

苦情やクレームは、行政サービスや職員の態度等に対して不平や不満を訴えるもので、それ自体が問題とはいえず、業務改善や行政サービスの向上につながるものでもあります。

苦情やクレームの全てをカスタマーハラスメントと判断するのではなく、まずは適切な対応に努め、その上で、要求内容の妥当性に照らし、要求を実現するための手段・態様が社会通念上に照らして相当な範囲かという点から、カスタマーハラスメントの該当性を判断することとなります。

また、相手の言動が社会生活に対する適応能力の程度や障害に起因していることが明らかであるときは、安易にカスタマーハラスメントとして認定すべきではない場合があることに留意する必要があります。

5. カスタマーハラスメントへの基本的な対応

(1) 冷静に対応する

苦情等を寄せる方の中には、感情的になり厳しい口調や威圧的な態度で意見を主張する方もいるが、これに反応して感情的になると話がこじれてしまう場合がある。相手の話に真摯に耳を傾け、専門用語などは使わず丁寧な言葉遣いで対応し、冷静に事実関係や主張の内容を把握します。

(2) 事実関係を正確に把握する

5W1H（いつ、どこで、誰が、何を、なぜ、どのように）により話の内容を把握し、「対象」「理由」「要求」などを特定する。相手の話が理路整然としない場合であっても途中で話を遮ることはせず、まずは一通り話を聞き、不明確な点は質問して苦情等の要点を整理する。

(3) むやみに謝罪はしない

苦情等を受けた時点では、正確な状況把握は難しいことから、町として事実や責任

を認めたような発言は行わないよう注意する。一方で、対応時の不手際など、相手がが不快な思いをしたという事実に対してお詫びをすることは、相手が冷静になることにつながることもある。（「お待たせしてすみません。」等。）

6. カスタマーハラスメントへの対応原則

(1) 組織的に対応する

①速やかに上司に報告する

職員は、苦情やクレームへの対応に苦慮する状況にある場合、事態が悪化する前に速やかに上司に報告する。上司は、部下の対応に目を配り、対応に苦慮している状況を把握した場合は対応を交代する又は同席して対応し、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、毅然と適切に対応する。

②複数で対応する

対応は、相手と同数以上の人数で行い、対応する前に会話の記録、緊急時の通報など、役割分担を決めておく。

③時間を設定する

「業務の都合上、○時までならお話を伺うことができます。」など、対応できる時間を相手に告げてから対応する。時間になんでも話に進展がなければ対応を終了する。なお、相手方の特性に応じた対応や事実関係の把握に時間要する場合もあることから、対応終了については状況や場面に応じて適切に判断する。

④事案を所属長に報告し、所属で共有する

対応終了後、事実関係を整理して、所属長に報告します。また、別の職員が対応することも想定されることから、事案を共有して次回の対応に備える。繰り返される事案については、対応方針をあらかじめ定めて共有し、誰が対応しても統一した対応が取れるように備える。

(2) 毅然と対応する

①論議は避ける

無用な論議をすると、矛盾した説明や失言をしてしまうおそれがあるため、論議は避け、要求に端的に回答するようにする。

②曖昧な回答はしない

曖昧な言動は慎み、相手に少しでも期待を持たせるような発言や、その場しのぎの回答はしないように注意する。事実関係の確認が必要なものは即答せず、「事実関係を確認してから後日回答します。」と対応する。

③発言内容を録音する

話が長時間に及ぶ、内容が多岐にわたるなど、正確な記録を残すことが難しい場合や、相手が感情的になり意見を主張する場合は、内容の正確な把握・記録や相手の不当な圧力を抑止するため、会話を録音する。

録音する際は、「内容を正確に把握するため、録音させていただきます」など、録音の目的を説明して相手の同意を得ることを基本とするが、脅迫や暴言など違法性、悪質性が高く、法的な対応なども見据えて発言内容を残す必要がある場合は、同意を得ることなく録音して差し支えない。

7. カスタマーハラスメントの類型と対応例

類型	対応例
時間拘束型	<p>①対応開始から30～60分を目安として、理由（対応マニュアルが決められていることも含め）を説明したうえで、対応はできない旨を伝える。 「説明したとおり、これ以上こちらで対応できることはできません」</p> <p>②長時間にわたることが予想される場合は、対応できる時間を設定する。 「他の予定もございますので、○時までならお話を伺えます。」</p> <p>③それでも続く場合は、一定の時間（15分程度）が経過した時点で、退去を求める、または電話を切る。 「時間になりました。他の予定がありますので、お引き取りください。（電話を切らせていただきます。）」</p>
反復型	<p>対面、電話により不合理な問合せ等が繰り返された場合（3回程度を目安に）、対応できない旨を伝える。</p> <p>「以前よりお話を伺っておりますが、何度もご説明しているとおり、こちらで対応できることはできません。」</p> <p>「その件については何度も説明していますので、同じお話でしたら対応を打ち切らせていただきます。」</p>
暴力型	身の安全を確保し、距離をとって周囲の職員に警察に通報するように伝える。
暴言・威嚇・脅迫型	<p>①暴言を聞き流してしまうと許容されるものと誤解される可能性があるため、暴言をやめるよう警告する。 「そのような発言をされるのなら、これ以上お話はできかねますので、そのような発言はやめてください。」</p> <p>②侮辱的な発言や名誉棄損、人格を否定するような発言については後で事実確認ができるよう記録（録音）する。 「「〇〇」というのは侮辱的な発言です。この後の発言は証拠として録音させていただきます。」</p> <p>③警告しても暴言をやめない場合は、対応を中止し、退去を促す。（電話を切る。） 「やめていただけないのでこれ以上対応できません。お引き取りください。（電話を切らせていただきます。）」</p> <p>④退去を求めて応じない場合は、警察に通報することを告げ、通報を検討する。</p> <p>⑤マスコミ等に通報するというような脅しについては冷静に対応し、「どうぞ、ご自由に」などの挑発的に受け取られる発言は行わない。 「〇〇さんのご判断ですので、何とも申し上げられません。」</p>
権威型	<p>①不用意な発言はせず、特別扱いはできないことを明確に伝える。 「申し訳ありませんが、お申し出の内容には対応できません。」</p> <p>「法令に基づき適切に対応いたします。」</p> <p>②理不尽な要求には応じず、要求がやまない場合は「時間拘束型」、「反復型」に準じた対応をとる。</p>
嫌がらせ型	<p>①SNSにあげる等、嫌がらせを目的とした撮影・録音行為はやめるよう、相手に警告する。撮影・録音は事前に許可を得なければしてはならないことになっている（三川町庁内管理規則）。警告する際は、高圧的な態度や発言にならないよう注意する。 「事務室内の資料や他の来庁者が記録されるおそれがありますので、業務の適正な執行、</p>

	<p>プライバシー保護の観点から、撮影はおやめください。」</p> <p>「インターネット上に掲載するなど、不特定多数への公開目的とした撮影・録音はおやめください。」</p> <p>②警告を複数回行っても撮影・録音行為をやめない場合は、退去を促す。</p>
脱線・膠着型	<p>用件は何なのかを確認し、用件以外の件については話をしない旨を伝える。あまりにも話が脱線・膠着する場合は対話を中止する旨を伝え、「時間拘束型」、「反復型」に準じた対応をとる。</p>

※これらの対応例は、あらゆるケースでカスタマーハラスメントの解決を図ることが可能であることを示しているものではなく、それぞれのケースにより異なった対応が必要になる場合もあることに注意すること。

警察への連絡	通報・要請の例
緊急通報用電話番号	三川町役場〇〇課の〇〇です。
☎ 110	(類型の例示を参考に) という事案が発生しました。相手方は男性(女性)〇名、当方は職員〇名が対応中です。〇時〇分から……していただくよう依頼を重ねましたが、聞き入れていただくことができません。事案解決の支援をお願いします。
鶴岡警察署	
☎ 0235-28-0110	
鶴岡警察署三川駐在所	
☎ 0235-66-2210	

8. 事案の報告と共有

(1) 相談窓口の設置

カスタマーハラスメント相談窓口を総務課総務係に設置し、カスタマーハラスメントに関連する職員からの相談全般に対応する。責任者は総務課長とする。

(2) 事案の共有・報告

下記のいずれかに該当するものについては、経過記録及び対応内容を整理した報告書を主管課から相談窓口に提出する。

- ・警察に通報する必要がある（又は通報した）事案
- ・カスタマーハラスメントが繰り返されるおそれがあると認められる事案
- ・その他報告することが適当であると認められる事案

相談窓口では、報告を受けるとともに、今後の対応や改善策を協議・検討する。

9. カスタマーハラスメントを発生させないための取り組み

「町としてカスタマーハラスメントを発生させないための取組みを推進している」ことを以下の例により周知することにより、カスタマーハラスメントの発生を未然に防ぐ。

- ・庁舎内に「カスタマーハラスメント防止」に関する掲示物を掲示する。
- ・町ホームページ等に「カスタマーハラスメント防止」に関する情報を掲載する。