

吉野ヶ里町カスタマーハラスメント対応方針

令和 7 年 2 月

1 策定の目的

行政サービスの利用者等からのご意見やご要望は、住民サービスの向上や業務の改善に繋がる貴重な機会であり、日頃から真摯に対応するよう努めています。しかしながら、明らかに常識の範囲を超えた要求や言動が見受けられた場合には、職員の尊厳を傷つけ、職場環境の悪化のみならず職員個人の健康を害し、通常業務への支障や他の利用者へのサービス低下に繋がる恐れがあります。

そのため町として、カスタマーハラスメント該当行為に対し組織的に毅然とした対応を行うことで職員を守り、効率的に業務を遂行していくことを目的に本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及び具体例

(1) カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントとは、行政サービスの利用者等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の妥当性に照らして、当該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をいいます。

(2) カスタマーハラスメントに該当する具体例（厚生労働省資料より）

行為のタイプ	行為の例
長時間拘束	・長時間（目安として1時間を超えるもの）の拘束、居座り、電話 ・長時間の拘束により業務に支障を及ぼす行為
リピート型	・頻繁に来庁し、その度にクレームを行う ・度重なる電話 ・複数部署にまたがる複数回のクレーム
暴言・暴力	・大声、暴言で執拗に職員を責める ・庁舎内で大きな声をあげて秩序を乱す ・大声での恫喝、罵声、暴言の繰り返し ・侮辱、差別的な言動 ・殴る、蹴る、物を叩く・投げ付ける ・つばを吐きかける

揚げ足取り	・電話対応での揚げ足取り ・自らの要求を繰り返し、通らない場合は言葉尻を捉える、また、粗さがしをしてくる ・同じ質問を繰り返し、対応のミスが出たところを責める ・一方的な役場の落ち度に対してのクレーム ・当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な攻め立て
脅迫	・脅迫的な言動、反社会的な言動 ・物を壊す、殺すといった発言による脅し ・ＳＮＳやマスコミへの暴露をほのめかした脅し
無断撮影・録音	・カメラやスマートフォン等による職員や職場の無断撮影、録音
ＳＮＳへの投稿	・インターネット上の投稿（職員の氏名公開、写真、映像、音声等の個人情報や、職員の対応状況等の流布） ・役場/職員の信用を毀損させる行為
正当な理由のない過度な要求	・言いがかりによる金銭要求 ・私物（スマートフォン、PC 等）の故障についての金銭要求 ・難癖をつけた税/保険料/使用料/手数料等の未払い、代金の返金要求 ・制度上対応できないことへの要求（必要な手続きの拒否、不備/ 不当な手続きの許可など） ・施設設備等への過剰な要求 ・担当業務外の苦情（国、県、他市町村に関するもの等） ・業務時間外の対応要求 ・自宅等の業務場所以外へ職員を呼びつける ・個人、上司、性別、年齢等、特定の職員を指名する対応要求 ・謝罪（口頭/文書）、土下座、職員の異動、辞職の要求
権威型	・優位な立場（町長や議員の知り合いをかたる者、元公務員等）にしていることを利用した暴言、特別扱いの要求
セクハラ	・特定の職員へのつきまとい ・職員へのわいせつな行為や盗撮
その他	・正当な理由のない業務スペースへの立ち入り ・職員を誹謗中傷するビラの配布

※この具体例は、代表例であり、限定列举ではありません。

3 カスタマーハラスメントへの対応

（１）職員の応対における基本的事項

窓口対応や電話対応を問わず、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、住民目線に立った丁寧な応対を心がけ、初期段階の苦情や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ます。この際、高齢者や障害のある方、外国人など、相手の状況や場面に応じて柔軟な対応が必要なケースがあることを認識しておく必要があります。

(2) 組織的な対応への移行

苦情等が長期化・複雑化し、悪質な事案へと発展が予見され、対応困難と感じた場合には、他の職員や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場合には管理職員に速やかに報告します。管理職員は該当性を判断し、カスタマーハラスメントとして対応するよう指示することや必要に応じて対応に加わるなど、組織的な対応へ移行します。

(3) ハラスメント行為別の対応例

① 時間拘束型・リピート型

長時間の拘束や居座り、理不尽な要求を繰り返す行為者に対しては対応時間を原則 30 分以内とし、30 分を超過する場合はこれ以上対応できない旨を明確に伝え対応を終了します。相手の意思を再確認した上で返答し、その返答はどれだけ話をしても変わらないことやこれ以上話すことはないことを伝えお引き取りを願い、または電話を切ります。場合によっては退去を求め、状況に応じて弁護士への相談や警察への通報を検討します。

② 暴言型、威嚇・脅迫型

威圧的な言動や過度な要求をする者に対して面談する場合は、対応者の安全確保を優先し、原則として庁舎内で複数の職員で対応し、相手に面談の開始から終了まで事実関係の正確な記録のため録音する旨を告げ、IC レコーダーなどで録音します。大声、暴言、侮辱的な発言や脅迫めいた発言がある場合は周囲の迷惑となるためやめていただくよう警告を行います。また、3 回以上の警告を目安に対応を終了します。他の方に迷惑となり業務の支障となる旨を告げて退去を求めます。状況に応じて弁護士への相談や警察への通報を検討します。

③ 暴力型

殴る、蹴る、叩く、物を投げつける等の危害が加えられる恐れがある場合は、直ちに警察に通報します。その際、一定の距離を保ち対応する職員の安全確保を優先します。

④ SNS やインターネット上での誹謗中傷型

公務上支障がないものを除き庁舎における撮影、録音、録画、放送、配信その他これらに類する行為は原則禁止します。無断で撮影等を行っている場合は

他の利用者や職員のプライバシーが侵害される可能性があることから、撮影をやめるよう警告し、やめていただけない場合は退去を求めます。職員や組織を誹謗中傷するＳＮＳへの投稿等、嫌がらせと認められる投稿が判明した場合は警察へ通報します。

⑤ 権威型

優位な立場（議員、元議員、元役場職員、その他元公務員など）にいたることを利用した暴言や特別扱いの要求がある場合、暴言がある場合については②暴言型に準じた対応を行います。また、権威を誇示し、特別扱いの要求や文書交付、理不尽な謝罪の要求がある場合には速やかに上位者と交代し、①時間拘束型・リポート型に準じた対応を行います。

⑥ 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、食事やデートに執拗に誘う、性的な冗談といった性的な内容の発言を行う者に対しては、録音・録画による証拠を残し、被害者及び加害者に事実確認を行い、加害者には警告を行います。執拗なつきまとい、待ち伏せに対しては、施設からの退去を求め、繰り返す場合には、弁護士への相談や警察への通報等を行います。

4 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に設置します。相談窓口では、カスタマーハラスメントに関する相談対応を実施し、事案報告のほか、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します。

5 事案の報告

カスタマーハラスメント事案の対応後は、ハラスメント発生状況の迅速な把握と関係機関との連携、事案発生後の振り返りを図るため、カスタマーハラスメント対応報告書（別添様式）を作成し、事案を対応した部署の所属長は相談窓口へ報告します。

6 カスタマーハラスメント被害防止への取組

- （１）カスタマーハラスメントの対応方針を明確化し、庁内外へ啓発・周知を行い、組織として職員を守る基本姿勢を示し、ハラスメント防止意識を醸成します。
- （２）研修や教育により、職員の丁寧な応対や分かりやすい説明を心掛け、トラブルの未然防止に努めます。

カスタマーハラスメントが抵触する法律（厚生労働省資料より）

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 年以下の懲役又は 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 年以下の懲役若しくは 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 年以下の懲役又は 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 年以下の懲役に処する。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 年以下の懲役に処する。

【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 年以下の懲役若しくは禁固又は 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、拘留又は過料に処する。

【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 年以下の懲役または 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 年以下の懲役又は 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。

カスタマーハラスメント対応報告書

作成者	所 属		職		氏名	
対応日時	年 月 日 () 時 分～ 時 分					
場 所						
対応職員	所 属	職		氏 名		
相手方	氏 名					
	住 所					
	連絡先					
	その他の情報					
方 法	☐ 窓口 ☐ 電話 ☐ その他 ()					
相手方の主張 及び 要求内容						
対応状況						
特記事項 (今後の対応等)						