吉野ヶ里町
カスタマーハラスメント対応方針

改正版（令和８年１０月）

町は、カスタマーハラスメントを容認せず、
職員の安全、人格及び尊厳を守るため、組織として毅然と対応します。

吉野ヶ里町

1　策定の目的

行政サービスの利用者等から寄せられる意見、要望及び苦情は、住民サービスの向上や業務改善につながる重要な機会であり、町は、引き続き誠実かつ公正に対応します。

一方、暴言、脅迫、長時間の拘束、過度又は不当な要求その他社会通念上許容される範囲を超える言動は、職員の人格及び尊厳を傷つけ、心身の健康及び勤務環境を害し、通常業務や他の行政サービス利用者等への適正なサービス提供にも支障を及ぼします。

このため、改正労働施策総合推進法及びカスタマーハラスメント防止指針の趣旨を踏まえ、町の基本姿勢、予防措置、相談体制、事案発生時の対応及び再発防止を明確にし、職員が安心して職務に従事できる環境と適正かつ継続的な行政サービスを確保するため本方針を定めます。

2　基本方針

- 町は、職員の人格及び尊厳を侵害するカスタマーハラスメントを容認しません。
- カスタマーハラスメントに該当し、又は該当するおそれのある言動には、職員一人に対応を任せず、管理監督者を中心に組織として毅然と対応し、職員を保護します。
- 職員の安全及び心身の健康を最優先としつつ、行政サービス利用者等の権利利益にも配慮し、行政サービスの適正かつ継続的な提供との両立を図ります。
- 職員は、他の地方公共団体、事業者その他の関係者に対して、自らカスタマーハラスメントに類する言動を行いません。

3　適用範囲及び用語の定義

用語	定義
職員	常勤職員、任期付職員、臨時的任用職員、再任用職員、会計年度任用職員、派遣労働者その他町の業務に従事する全ての者をいいます。
行政サービス利用者等	住民、来庁者、申請者、相談者、施設利用者、その家族、事業者、各種団体、他の地方公共団体その他職員と業務上接する全ての者をいいます。
職場	庁舎、町施設、出張先、訪問先、会議・説明会会場、業務で使用する車中その他職務を遂行する場所をいいます。職務との関連性が認められる場合は、勤務場所周辺、通勤中、勤務時間外の場面、電話、電子メール、文書及びSNS等も含みます。
管理監督者	所属長、課長、その他職員を指揮監督し、現場で組織的対応を判断する者をいいます。

4　カスタマーハラスメントの定義及び判断の基本

（1） 定義

カスタマーハラスメントとは、職場において行われる行政サービス利用者等の言動であって、職員が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより、職員の就業環境が害されることをいいます。

（2） 判断の基本

次の三つの要素を全て満たすかを、言動の目的、内容、手段、態様、頻度、継続性、職員の状況、行政サービスの性質等を踏まえて総合的に判断します。

①行政サービス利用者等の言動であること

②業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えること

③職員の就業環境が害されること。

・　強い身体的又は精神的苦痛を与える言動は、一回であっても該当する場合があります。

・　正当な意見、要望及び苦情並びに社会通念上許容される申入れは、カスタマーハラスメントには当たりません。

（3） 合理的配慮等との関係

障害を理由とする不当な差別的取扱いをしないよう求めること、又は社会的障壁の除去のため必要かつ合理的な配慮を求めることは、それ自体をもってカスタマーハラスメントには当たりません。高齢者、障害のある方、外国人、認知症の症状がある方その他配慮を要する方には、状況に応じ、説明方法、対応時間、場所、同席者等を工夫します。

5　カスタマーハラスメントに該当し得る言動の例

次の例は代表例であり、限定列挙ではありません。個別の事情を踏まえて判断します。

類型	主な例
長時間拘束・居座り	長時間の面談又は電話、対応終了後も退去しない行為、通常業務に著しい支障を及ぼす拘束
反復・執拗な言動	同一又は類似内容を繰り返す、多数の部署や職員へ反復する、説明済み事項を合理的理由なく繰り返し求める
暴言・侮辱・差別的言動	大声、罵声、人格否定、属性に関する侮辱、職員又は町への誹謗中傷
暴力・威嚇・脅迫	殴る、蹴る、物を投げる、備品を叩く・壊す、危害を示唆する、反社会的勢力との関係を示唆する
不当又は過度な要求	法令上対応できない要求、金銭・物品・便宜の要求、土下座、処分・異動・退職、勤務時間外又は私的場所での対応要求
揚げ足取り・責任追及	言葉尻を捉えた執拗な追及、些細な誤りを理由とする過度な謝罪要求、論点のすり替え

類型	主な例
撮影・録音・情報拡散	中止要請後も続ける撮影・録音・録画、職員や来庁者の情報を不当に利用・投稿・拡散する行為
権威・立場の利用	議員、元職員その他の地位や関係を示唆して、特別扱い又は通常手続によらない便宜を求める
つきまとい等	待ち伏せ、つきまとい、通勤経路や私生活の探索、職務と無関係な私的接触の反復
機微情報等への侵害	職員の機微な個人情報の暴露、開示の強要又は禁止、人格や尊厳を害する不適切な言動

6　予防及び平時の体制整備

（1）本方針及び職員向け対応マニュアルを庁内に周知し、行政サービス利用者等にも方針を周知します。

（2）管理監督者及び相談担当者の役割、連絡先、緊急時の連絡経路並びに警察、弁護士その他関係機関との連携方法を確立します。

（3）職員に対し定期的な研修を行い、丁寧な応対や分かりやすい説明を心掛け、トラブルの未然に防止に努めます。

（4）録音・録画を行う場合は、利用目的の明示その他個人情報保護法令等に沿った運用を行います。

7　事案発生時の初動対応

段階	職員・管理監督者の対応
1　安全確保	危険を感じた場合は対応を中断し、距離を確保して退避します。暴力、凶器、具体的な危害予告その他犯罪のおそれがある場合は、ためらわず警察へ通報します。
2　単独対応の回避	直ちに管理監督者又は周囲の職員へ応援を求め、原則として複数で対応します。必要に応じて担当者を交代し、職員と行為者を引き離します。
3　明確な告知	問題となる言動の中止要請を、簡潔かつ具体的に伝えます。改善されない場合は、対応の中止、退去要求その他の措置に移行する旨を告げます。
4　記録・証拠保全	日時、場所、相手方、言動、要求、対応内容、同席者、職員の状況等を記録し、文書、電子メール、録音・録画、防犯カメラ映像等を適切に保存します。
5　報告	管理監督者は状況を確認し、所属長及び総務課へ速やかに報告します。重大又は緊急の事案は、関係部署及び関係機関へ直ちに共有します。

8　行為類型に応じた対応

（長時間拘束・反復型）

対応時間や連絡方法を合理的に設定し、回答済み事項と今後の対応方針を明示します。改善がなければ対応を終了し、連絡窓口、方法又は面談条件を制限します。

（暴言・威嚇・脅迫型）

複数で対応し、中止を警告します。安全確保のため録音等を活用し、改善がなければ対応を終了して退去を求めます。犯罪のおそれがある場合は警察へ通報します。

（暴力型）

直ちに対応を中断し、職員及び周囲の安全を確保して警察へ通報します。負傷者がいる場合は救護及び医療機関受診を優先します。

（無断撮影・インターネット型）

プライバシー、個人情報及び庁舎管理上の支障を説明して中止を求めます。違法又は権利侵害のおそれがある投稿等は証拠を保存し、削除要請、警察への相談、弁護士への相談等を検討します。

（不当要求・権威利用型）

法令、制度及び事実に基づき対応できない理由を明確にし、特別扱いをしません。必要に応じて上位者が対応します。

（つきまとい等）

職員の安全を確保し、接触方法を制限します。反復又は危険性がある場合は、警察及び弁護士に相談します。

（参考　現場対応の要点）

場面	要点
危険を感じた	対応を中断し、距離を取り、周囲へ応援要請。犯罪のおそれがあれば 110 番。
対応が長引く・困難	一人で抱えず管理監督者へ報告。複数対応又は交代。
暴言等が続く	問題となる言動を具体的に示して中止を求め、改善しなければ対応終了を告知。
証拠を残す	日時、場所、言動、要求、対応、同席者を記録。文書・メール・録音等を保存。
対応後	所属長へ報告し、被害職員のケア、報告書作成、再発防止を実施。

9　管理監督者及び関係部署の役割

主体	役割
管理監督者	現場の安全確保、応援・交代の指示、カスハラ該当性の初期判断、記録・証拠保全の指示、上位者及び総務課への報告、被害職員の保護を行います。
所属長	事案対応の責任者として、対応方針、関係部署との連携、行政サービスの継続方法、行為者への措置及び事後検証を決定します。
総務課	全庁相談窓口として相談を受け、事実確認、被害職員支援、関係部署との調整、研修、事案集約及び再発防止を行います。
関係部署	業務所管、庁舎管理、情報管理、健康管理その他の役割に応じて、迅速に情報共有し、必要な対応を行います。

10　相談対応体制

（１）カスタマーハラスメント相談窓口を総務課に置きます。職員は、庁内のハラスメント相談窓口又は第三者相談窓口を利用することもできます。

（２）相談窓口は、カスタマーハラスメントに該当するか明確でない場合、そのおそれがある場合及び周囲の職員が把握した場合も含め、広く相談を受け付けます。
相談担当者は、公正かつ真摯に対応し、相談者の心身の状況及び意向に配慮し、二次被害を防止します。

11　事実確認及び事後対応

（１）迅速かつ正確な事実確認

- 相談者、同席者その他関係者から事情を聴取し、記録、文書、電子メール、録音、録画その他の資料を確認します。
- 相談者の負担及び心身の状況に配慮し、必要かつ可能な場合には、行為者からも事実関係を聴取します。
- 行為者が他の事業主又はその労働者である場合は、必要に応じて当該事業主に事実確認その他の協力を求めます。

（２）被害職員への配慮及び支援
担当交代、行為者との分離、勤務場所・業務分担の一時的調整、安全確保、休養、医療機関又は健康相談への案内その他必要な措置及び支援を行います。

（３）再発防止

- 事案の内容及び対応経緯を記録し、関係者のプライバシー及び個人情報の取扱いに十分留意した上で、必要な範囲で関係部署と共有し、再発防止に活用します。
- 事案の原因及び背景を検証し、行政サービスの内容、説明方法、対応手順その他改善が必要と認められる事項について、必要な見直しを行います。
- 検証の結果を踏まえ、本方針及び対応マニュアルの周知、職員への研修又は注意喚起その他必要な再発防止措置を講じます。

・　行為者が他の事業主又はその労働者である場合は、必要に応じて、当該事業主に対し、再発防止に向けた措置への協力を求めます。
・　カスタマーハラスメントが生じた事実を確認できなかった場合であっても、同様の問題が生じるおそれがあると認められるときは、必要な再発防止措置を講じます。

12　特に悪質な事案への対処及び実効性確保

特に悪質なカスタマーハラスメント事案への対処方針及び関係部署の連携体制については対応マニュアルに定めます。また、当該対処方針及び連携体制について、庁内通知、研修その他の方法により、管理監督者を含む全職員に周知します。

13　プライバシーの保護及び不利益取扱いの禁止

（１）相談者、行為者、協力者その他関係者の個人情報及びプライバシーを保護し、事案対応に必要な範囲で取り扱います。行政サービス利用者等の個人情報も法令に従い適正に管理します。
（２）職員が相談、報告、苦情の申出、事実確認への協力又は紛争解決の援助・調停の申請等を行ったことを理由として、解雇、配置上の不利益その他一切の不利益な取扱いを行いません。
（３）相談担当者及び事案対応に関与する者は、正当な理由なく知り得た情報を漏らしません。

14　他の事業主等との協力及び町職員の責務

（１）他の地方公共団体、事業者その他の事業主から、その雇用する労働者に対する町職員の言動について事実確認等の協力を求められた場合は、協力の趣旨、必要性及び範囲を確認し、個人情報保護に配慮して必要な協力を行います。
（２）協力を求められたことを理由として、相手方に契約解除その他の不利益な取扱いを行いません。
（３）協力した職員に不利益な取扱いを行いません。町職員による不適切な言動が確認された場合は、法令等に基づき必要な措置を講じます。
（４）町の職場で業務に従事する受託事業者、派遣労働者その他町が直接雇用しない者がカスタマーハラスメントを受けた場合も、必要に応じて本方針を参考に保護及び連携を行います。

15　報告、記録及び情報共有

（１）事案対応後、所属長はカスタマーハラスメント対応報告書を作成し、総務課へ報告します。
（２）総務課は、個人情報及びプライバシーに配慮して事案を集約・分析し、全庁的な予防、研修、環境改善及び再発防止に活用します。
（３）重大事案又は複数部署に関係する事案は、必要な範囲で関係部署及び関係機関と速やかに情報共有します。

16　研修、周知及び見直し

本方針及び対応マニュアルを全職員に周知し、定期的に研修を実施します。

職員アンケート、相談・報告事案、職場の意見及び制度改正等を踏まえ、運用状況を把握し、必要に応じて本方針、マニュアル、相談体制及び設備を見直します。

17　附則

この方針は、令和８年 10 月 1 日から施行します。

参考資料　カスタマーハラスメントに関連し得る主な犯罪・違法行為

カスタマーハラスメントに該当し得る言動は、態様や結果により、次の犯罪その他の違法行為に該当する可能性があります。

犯罪・違法行為	主な法令・法定刑等（現行）
傷害	刑法 204 条：15 年以下の拘禁刑又は 50 万円以下の罰金
暴行	刑法 208 条：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
脅迫	刑法 222 条：2 年以下の拘禁刑又は 30 万円以下の罰金
強要	刑法 223 条：3 年以下の拘禁刑。未遂も処罰
恐喝	刑法 249 条：10 年以下の拘禁刑。未遂も処罰（刑法 250 条）
名誉毀損	刑法 230 条：3 年以下の拘禁刑又は 50 万円以下の罰金
侮辱	刑法 231 条：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
信用毀損・偽計業務妨害	刑法 233 条：3 年以下の拘禁刑又は 50 万円以下の罰金
威力業務妨害	刑法 234 条：3 年以下の拘禁刑又は 50 万円以下の罰金
住居侵入等・不退去	刑法 130 条：3 年以下の拘禁刑又は 10 万円以下の罰金
物の損壊	刑法 261 条：3 年以下の拘禁刑又は 30 万円以下の罰金若しくは科料

※上記は代表例です。行為の態様、結果及び個別事情により、軽犯罪法、ストーカー行為等の規制等に関する法律、個人情報保護法令、民法その他の法令に抵触する可能性があります。具体的な事案は、警察、弁護士その他の関係機関に相談して判断します。

出典：厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル（令和 8 年度改訂版）」
関係法令（2026 年 9 月 16 日現在）