

三豊市職員カスタマーハラスメント対策基本方針

令和8年10月
(三豊市)

目次

はじめに	1
第1 カスタマーハラスメントとは	2
1 申出・要求内容に妥当性がないもの	
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	
第2 カスタマーハラスメントへの基本的な対応	3
1 初動段階の対応	3
(1) 冷静に対応する	
(2) 事実関係を正確に把握する	
(3) むやみに謝罪はしない	
2 カスタマーハラスメントへの対応原則	3
(1) 組織的に対応する	
(2) 毅然と対応する	
(3) 法的に対応する	
(4) カスタマーハラスメント担当窓口との連携	
第3 カスタマーハラスメントの種類と 対応例及び抵触する可能性のある法律	9
1 時間拘束型	
2 リピート型	
3 暴言型	
4 暴力型	
5 威嚇・脅迫型	
6 権威型	
7 庁舎外拘束型	
8 SNS／インターネット上での誹謗中傷型	
9 セクシュアルハラスメント型	
第4 職員のメンタルケア	10
1 管理監督者によるメンタルケア	
2 組織におけるメンタルケア	
(別記様式) カスタマーハラスメント発生報告書	12
カスタマーハラスメントチェックリスト	13
(参考) カスタマーハラスメント対応フロー	14

はじめに

近年、社会全体で、顧客等からの著しい迷惑行為、いわゆる「カスタマーハラスメント」への対応について関心が高まっています。

令和2年に厚生労働省が策定した「事業主が職場における優越的な関係を背景とした言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」（令和2年厚生労働省告示第5号）において、顧客等からの暴行、脅迫、暴言、不当な要求等の著しい迷惑行為に関して、事業主は、相談に応じ、適切に対応するための体制の整備や被害者への配慮の取組を行うことが望ましい旨、また、被害を防止するための取組を行うことが有効である旨が定められました。また、令和4年2月には「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」が作成されました。

市では、行政対象暴力（暴行、暴力的威嚇その他の不当な手段により、市及び市職員に対し違法又は不当な行為を要求する行為）を未然に防止し、市の事務事業の円滑かつ公正な執行の確保を図るため、「三豊市不当要求行為等防止対策要綱」を策定し、組織的な対処を図っているところですが、不当要求及び暴力的不当行為には該当しないクレームや苦情であっても、職員の人格又は尊厳を不当に傷つける言動や、職場環境を害する言動もあり、これらは、職員に大きな精神的負担を生じさせるとともに、業務の遅滞や行政サービスの提供に支障を招くおそれがあります。

職員の利益の保護及び公務能率の向上を図り、質の高い行政サービスを提供するため、本方針は、「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を参考に、カスタマーハラスメントの判断基準や基本的な対処方法などを整理したものです。

実際の対応に当たっては、本方針を基本としつつ、業務の内容や性質、相手方の特性などを踏まえて適切に対応してください。

第1 カスタマーハラスメントとは

「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」（令和4年2月厚生労働省作成）」において示されている考え方にに基づき、“行政サービス利用者等からのクレーム・言動のうち、要求内容の妥当性に照らして、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、職員の勤務環境が害されるもの”をいいます。

1 申出・要求内容に妥当性がないもの

- 根拠とする事実関係や因果関係がないもの
- 市行政に関係がないもの
 - ・ 事実や根拠がないこと、市に瑕疵・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ない曖昧な要求
 - ・ 市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

- 手段、態様が暴力的・威圧的・継続的・拘束的・差別的又は性的である場合
 - ・ 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

●留意事項

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。

苦情やクレームのすべ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て、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、カスタマーハラスメントのうち、市に対し、違法又は不当な行為を要求する行為に対しては、「三豊市不当要求行為等防止対策要綱」に基づき組織として毅然と対応します。

第2 カスタマーハラスメントへの基本的な対応

行政サービス利用者等からの苦情やクレームに対しては、個別の事情に配慮した上で、真摯に耳を傾け、丁寧に説明するなど、適切かつ迅速に対応することが重要です。

このため、以下の事項に留意しつつ、初期段階から適切な対応を行い、まずは、カスタマーハラスメントの予防に努めてください。

その上で、苦情やクレームが長期化するなど、悪質な事案に発展した場合には、カスタマーハラスメントとして組織的に対処する必要があります。

1 初動段階の対応

(1) 冷静に対応する

苦情等を寄せる方の中には感情的と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ますが、これに対して感情的に反応すると事態がさらにこじれるおそれがあることから、相手方の話に真摯に耳を傾け、専門用語の使用を避けつつ丁寧な言葉遣いで冷静に事実関係及び主張内容を把握するとともに、高齢者、障害者、外国人等、相手方の特性に応じて適切に配慮した対応を行うものとします。

(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）により事実関係を把握して「対象」「理由」「要求」等を特定するとともに、相手方の話が理路整然としない場合であっても途中で遮ったり反論したりせず一通り傾聴したうえで不明確な点を質問して要点を整理し、的確な対応及び不当な要求への対応のため相手方の住所、氏名、連絡先等を確認して相手方の特定に努めるとともに、対応日時・場所を含め相手方の言動等の事実関係を詳細に記録します。

(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事実関係が把握できていないことから、市として事実認定や責任を認めるような発言は行わないよう留意する一方で、対応時の不手際により相手方が不快に感じた可能性のある事実に対しては相手方の冷静化のため必要に応じて謝意を示します。その場合には謝意の対象を明確にし、相手方に市としての事実や責任を認めたものと受け取られないように注意します。

2 カスタマーハラスメントへの対応原則

カスタマーハラスメントへの対応において担当者を孤立させることは、担当者に大きな精神的負担を生じさせるとともに、誤った判断や対応につながり、結果として事態がさらに困難化し、業務や行政サービスの提供に重大な支障を及ぼすおそれがあります。

このような事態を防止するため、組織として連携し、毅然かつ適切に対応することが重要です。

【カスタマーハラスメント判断のポイント】

- ☐ 苦情・クレームの「対象」は、市のどのような行為であるか。具体的に特定できるか。
- ☐ 「理由」は何か。いつ、どこで、誰が、どのような被害等を受けたのか。事実関係を裏付ける証拠又は証言があるか。
- ☐ 「要求」は何か。市の行政行為との因果関係はあるか。違法又は不当な内容ではないか。理由との間に相当性が認められるか。
- ☐ 「要求行為」は違法又は不当なものではないか。また、対応に過度な時間を要するなど、業務への支障が生じていないか。

※ カスタマーハラスメントチェックリストの記入

(1) 組織的に対応する

ア 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（課長補佐、グループリーダー等）へ報告します。

上司は、部下職員の対応状況に注意を払い、対応に苦慮している状況を把握した場合又は部下職員から相談を受けた場合には、必要に応じて対応の交代や、同席での対応など当該行為がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、適切に対応します。

イ 複数で対応する

対応に当たっては、相手方と同数以上の職員で対応するとともに、事前に会話の記録、緊急時の通報その他必要な事項について役割分担を決めておきます。

ウ 責任者（管理職）は対応しない

責任者が直接対応すると、その場で判断を求められるほか、その後の対応についても継続して責任者が対応せざるを得なくなる場合があります。

このため、相手方から「あなたでは話にならない。責任者を出してほしい」などの要求があった場合であっても、直ちに応じることなく、「私が担当ですのでお話を伺います」「上司には私から報告します」などと告げ、初期対応は担当者等が行い、原則として責任者には対応させないようにします。ただし、責任者（管理職）は状況を把握した上で必要な指示・支援を行い、対応が必要と判断した場合は適切に対応します。

エ 場所を選定する

対応は、庁舎等の管理権限の及ぶ場所で行うことを基本とし、ドアを開放するなど、室内の状況が確認できるようにし、できる限り密室状態とならないよう配慮します。

オ 時間を設定する

カスタマーハラスメントへの対応に長時間を要すると、職員に過度な負担を与えるだけでなく、業務に支障を来し、結果として行政サービスの低下につながるおそれがあることから、「業務の都合上、〇時までであればお話を伺うことができます」など、あらかじめ対応可能な時間を設定し、相手方に伝えたいうえで対応します。

また、話合いに進展が見られない場合には、「お約束の時間となりました。これ以上お話を伺っても、当方の考えは既にお伝えしたとおりですので、お引き取りください。」などと伝え、対応を終了します。

なお、相手方の特性に応じた配慮が必要な場合や、事実関係の確認に時間を要する場合もあることから、対応終了の判断については、状況や場面に応じて適切に行うものとします。

【目安時間】

電話対応の場合・・・30分

対面対応の場合・・・60分

※ 暴行、脅迫、暴言、誹謗・中傷といった悪質な行為については、設定した時間にならなくとも対応終了を判断する。

カ 事案を所属長に報告し、所属で共有する

対応終了後は、事実関係を時系列に整理して、所属長へ報告します。

また、再度苦情等があった場合には、所属内の他の職員が対応することも想定されることから、事案の内容を所属内で共有し、次回の対応に備えます。

別記様式「カスタマーハラスメント発生報告書等」を作成、「カスタマーハラスメントチェックリスト」とともに、総務部総務課へ提出します。

さらに、他部署との連携が必要となる場合には、速やかに関係部署へ連絡し、対応について協議します。

キ 個別の対応方針を定めて所属内で共有する

繰り返し発生する事案については、あらかじめ対応方針を定め、所属内で共有することにより、誰が対応しても統一的な対応ができるよう備えます。

(2) 毅然とした対応をする

ア 議論は避ける

無用な議論を行うことにより、説明内容に矛盾が生じたり、不用意な発言につながったりするおそれがあることから、議論は避け、要求に対しては簡潔かつ端的に回答するようにします。

イ 曖昧な回答はしない

回答に当たっては、曖昧な言動は慎み、相手方に不必要な期待を抱かせる発言や、その場しのぎの回答を行わないよう注意します。

また、事実関係の確認が必要な事項については、即答せず、「事実関係を確認のうえ、後日回答します。」と伝えて対応します。

ウ 発言内容を録音する

話が長時間に及び内容が多岐にわたるなど、メモのみでは正確な記録を残すことが困難な場合や、相手方が感情的となり、強い口調や威圧的な態度で主張を行う場合は、内容の正確な把握・記録及び相手の不当な圧力を抑止するため、会話を録音します。録音に当たっては、「齟齬がないよう、内容を正確に記録するため、録音させていただきます。」など、録音の目的を説明したうえで、相手方の同意を得ることを基本とします。

ただし、脅迫や暴言その他違法性・悪質性が高く、法的な対応なども見据えて発言内容を証拠として保全する必要がある場合は、同意を得ずに録音して差し支えありません。

※ 録音等により取得した個人情報については、個人情報の保護に関する法律その他の関係法令等に基づき適切に管理するものとする。

エ 警告する

脅迫や暴言など違法性、悪質性の高い言動があった場合には、「そのような発言をされるのなら、これ以上お話をお受けすることはできませんので、そのような発言は控えてください。」などと告げ、適宜、不当な言動を制止するため、必要に応じて複数回警告を行います。

オ 対応を中止する

警告に応じず、違法性又は悪質性の高い言動を継続する場合や、市として対応できない要求がなされている場合には、対応できない旨を説明したうえで、対応を終了します。

また、生命、身体又は財産に危害を加える旨の発言があった場合には、直ちに対応を中止します。

(3) 法的に対応する

ア 庁舎管理権の行使

「三豊市庁舎管理規則」では、市庁舎における秩序の維持に関し必要な事項を定めるとともに、公務の正常かつ円滑な執行を確保することを目的として、第4条において庁舎等内における禁止行為を定めています。

このため、禁止行為の規定に違反した者に対しては、庁舎等からの退去を命ずること

ができます。

参考：三豊市庁舎管理規則

(禁止行為)

第4条 庁舎においては、次に掲げる行為をしてはならない。

- (1) 示威又はけん騒にわたる行為をすること。
- (2) 通行の妨害になる行為をすること。
- (3) 庁舎及び物件を損傷し、庁舎の美観を損傷し、又は不潔な行為をすること。
- (4) 危険な場所その他指定された場所以外の所において、喫煙し、又は火気を取り扱うこと。
- (5) 正当な理由なく凶器爆発性物資等の危険物を持ち込むこと。
- (6) 職員に面会を強要すること。
- (7) 庁舎に用務のない者が駐車すること。

2 市長は、前項各号の規定に違反した者に対しては、直ちに庁舎から退去させ、当該物件の撤去を命ずることができる。この場合において、物件の撤去を命ぜられた者が物件を撤去しないときは、市長は、当該物件を撤去することができる。

イ 警察に通報する

退去命令に応じない場合や暴行、脅迫、器物損壊などの犯罪行為（犯罪に該当する可能性がある行為を含む）があった場合には、警察への通報を行います。必要に応じて、「警察に通報します」旨を告知したうえで対応します。

三豊警察署

三豊市高瀬町下勝間2335番地1

0875-72-0110 緊急を要するときは躊躇せず110番通報すること。

ウ 弁護士に相談する

対応に当たっては、主張の根拠となる法令等を確認のうえ、これらに基づき毅然と対応することが重要です。弁護士に相談した上で対応している旨を告げることで相手の行為が止むこともあります。

市の対応又は回答内容について法的妥当性の確認が必要な場合、相手方が訴訟提起を示唆するなど紛争化のおそれがある場合、その他法的対応の検討が必要な場合には、弁護士に相談するものとします。

(4) カスタマーハラスメント担当窓口との連携

各課が対応したカスタマーハラスメント事案については、「カスタマーハラスメント発生報告書」を総務部総務課へ提出し、当該事案をデータベース化します。

また、対応を終了した後も相手方が要求等を継続し、又は対応方針に従わない場合は、不当要求等相談員と連携の上、適切に対応します。

第4 職員のメンタルケア

カスタマーハラスメントによる職員への心身の影響を軽減するため、所属及び関係部署が連携し、必要な支援を行います。また、カスタマーハラスメントへの対応は組織として行うものであり、対応者個人に過度な責任を負わせないことを基本とします。

1 管理監督者によるメンタルケア

カスタマーハラスメントへの対応は、職員に大きな精神的・身体的負担を与えることがあります。管理監督者は、対応を行った職員の心身の状態や言動の変化に注意を払い、必要に応じて速やかに面談を実施するなど、職員のメンタルケアに努めるものとします。

また、対応者が一人で負担を抱え込むことのないよう、必要に応じて業務分担の見直し、担当者の交代又は複数名による対応体制への変更等について検討するものとします。

管理監督者は、部下の状況を的確に把握し、必要に応じて相談窓口の活用を促すものとします。

2 組織におけるメンタルケア

(1) 二次被害の防止

カスタマーハラスメントにより被害を受けた職員に対し、「対応に問題があったのではないか」、「気にしすぎではないか」など、職員側に責任があるかのような発言や不適切な言動を行うことは、対応者に更なる精神的負担（二次被害）を与えるおそれがあります。

管理監督者及び関係職員は、対応者の心情に十分配慮し、安心して相談・報告ができる職場環境づくりに努めなければなりません。

また、相談内容や個人情報については、対応・ケアに必要な範囲内でのみ共有するなど、プライバシーの保護に万全を期するものとします。

(2) 健康管理担当者（人事課・教育総務課）による支援

職員は、カスタマーハラスメントへの対応により心身に負担を感じた場合は、一人で抱え込まず、健康管理担当者へ相談してください。

健康管理担当者は、相談内容に応じて面談を実施し、心身の健康状態の確認を行うとともに、必要に応じて産業医等の専門職と連携しながら支援を行います。

カスタマーハラスメントへの対応後に、不眠、強い不安、気分の落ち込みなどの心身の不調が続く場合は、早期に相談してください。

【相談窓口】

総務部人事課（担当保健師）

電話番号：0875-73-3002

教育委員会教育総務課（担当保健師）

電話番号：0875-73-3130

(3) 外部相談窓口の活用

職員は、心理的な負担や不安を感じた場合には、外部の専門スタッフによる助言や支援を受けることができます。

【外部相談窓口】

実施日：毎月1回(第4木曜日)

相談時間：1人1時間(2枠)

申込先：総務部人事課(担当保健師)

(別記様式)

年 月 日	
様	
報告者	
カスタマーハラスメント発生報告書	
標記の件については、次のとおり報告します。	
発 生 日 時 (対 応 日 時)	年 月 日 時 分から 時 分までの間
発 生 場 所	
対 応 者	所属 氏名 連絡先
相 手 方	住所 職業(団体名等) 氏名 年齢 連絡先
内 容	対象・理由・要求
措 置 状 況	
そ の 他	

カスタマーハラスメントチェックリスト

No	区分	項目	該当	どのような
1		根拠とする事実関係や因果関係がないもの	☐	
2		市行政に関係がないもの（市に瑕疵・過失が認められないこと、市に直接関係のない他団体のこと等）	☐	
3	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	身体的な攻撃（暴行、傷害）があるか	☐	
4		精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）があるか	☐	
5		威圧的な言動があるか	☐	
6		土下座の要求があるか	☐	
7		継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動	☐	
8		拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）	☐	
9		差別的な言動	☐	
10		性的な言動	☐	
11		職員個人への攻撃、要求	☐	
12		本来必要がないにもかかわらず、当該対応のために複数職員又は管理職の継続的な対応を要し、通常業務に支障が生じている	☐	
13		社会通念上相当な範囲を超える長時間の対応を求められ、業務運営に支障が生じている	☐	
14		同一案件について、回答済みの内容に関するメールが反復継続して送信され、業務に支障を生じている	☐	
15		同一案件について、短時間に繰り返し電話があり、通常業務に支障が生じている	☐	
16		No3 から No11 に準ずるような、相手方の言動により、職員が身体的又は精神的な苦痛、不安又は恐怖を感じる状況が生じている	☐	

(参考：カスタマーハラスメント対応フロー)

