北栄町役場カスタマー・ハラスメント
対応マニュアル

令和8年7月

北栄町

〈目次〉

1. はじめに ……2

2.「カスタマー・ハラスメント」定義　～カスタマー・ハラスメントとは？～ ……2

3. 具体的な対応手順 ……4

4. 事後報告 ……8

1. はじめに

町民を含む来庁者からの正当な苦情・クレームについては真摯に対応すべきですが、常識の範囲を超えた要求や言動の中には、職場における効率的な業務遂行に著しい支障を与えるだけでなく、職員の心身の健康を損なうおそれがあるものがあり、一般にこのようなものはカスタマー・ハラスメントと呼ばれます。それゆえ、組織的にこうした要求や言動の発生の防止を図り、万が一発生した場合には画一的なルールに基づき毅然と対応することが重要です。

本マニュアルでは、町の職員が人権を侵害されることなく、働きやすい職場環境を確立することにより、本来取り組むべき業務に注力し、適正で迅速な行政サービスを提供することを目的として、町民等からの要求や言動がハラスメント行為に当たるかどうかの判断基準や、組織的に対応するための手順等を示します。

2.「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？～

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。

職員の職務に係る行政サービスの利用者等（以下「行政サービスの利用者等」という。）からの言動（※）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るものにより、職員が精神的若しくは身体的な苦痛を与えられ、職員の人格若しくは尊厳が害され、又は職員の勤務環境が害されることをいいます。

※ 「職員の職務に係る行政サービスの利用者等」とは、対面であるか否かにかかわらず、職員が従事する職務に関し当該職員に関わる全ての者をいう。

※ 「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る」言動とは、社会通念に照らし、行政サービスの利用者等の言動の内容が職員の従事する業務の内容からして相当性を欠くもの又は手段や態様が相当でないものをいう。なお、このような言動に該当するか否かは、次に掲げる事項に留意した上で、具体的な状況（言動の目的、当該言動を受けた職員の問題行動の有無並びにその内容及び程度その他当該言動が行われた経緯及びその状況、業務の内容及び性質、当該言動の態様、頻度及び継続性、職員の属性及び心身の状況、当該言動の行為者との関係性等）を踏まえて総合的に判断するものとする。①「言動の内容」又は「手段の態様」の一方のみが社会通念上許容される範囲を超える場合でも該当することがあり得ること。②組織又は職員の側の不適切な対応が当該言動の原因や背景となっている場合もあること。

※ 行政サービスの利用者等からの苦痛の全てがカスタマー・ハラスメントに該当するわけではなく、客観的に見て、社会通念上許容される範囲で行われたものは、カスタマー・ハラスメントには当たらない。

※ 「精神的若しくは身体的な苦痛を与えられ、職員の人格若しくは尊厳が害され、又は職員の勤務環境が害される」の判断に当たっては、言動の頻度や継続性を考慮するが、強い精神的又は身体的苦痛を与える態様の言動である場合には、1回の言動であっても該当し得る。

※ カスタマー・ハラスメントには、対面で行われるもののみならず、電話、電子メール、SNS等のインターネット上において行われるものも含まれる。

＜カスタマー・ハラスメントに該当する可能性がある言動(例)＞

No	言動・行為	具体例	対象となる刑罰等
①	身体的な攻撃	・殴る、蹴る、叩くなど ・物をなげる ・わざとぶつかる ・つばを吐きかける	【傷害罪】 【暴行罪】
②	精神的な攻撃、暴言	・侮辱 ・差別的な言動・誹謗中傷 ・恫喝、大声で職員を責める	【侮辱罪】 【威力業務妨害罪】
③	脅迫	・物を壊す、「殺す」といった発言 ・SNS やマスコミへの暴露をほのめかす ・対応者の周辺の物に対する暴力 ・凶器を見せつけながら対応を要求	【脅迫罪】 【公務執行妨害罪】 【威力業務妨害罪】
④	セクシュアル・ハラスメント	・職員へのつきまとい・プレゼント ・職員へのわいせつな行為や盗撮 ・職員に対するわいせつな発言	【軽犯罪法第1条 28 号】 【ストーカー行為等の規制等に関する法律違反】
⑤	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 ・優位な立場にいることを利用した暴言、特別扱いの要求 ・謝罪(文)の要求、土下座の強要	【詐欺罪】 【職務強要罪】
⑥	拘束、繰り返し行為	・長時間の電話 ・職場での長時間拘束、居座り ・夜間の対応の要求 ・職員の自宅への電話 ・頻繁に来庁し、クレームを繰り返す ・複数部署にまたがる複数回のクレーム	【不退去罪】 【軽犯罪法第1条 31 号】 【偽計業務妨害罪】
⑦	不法侵入	・執務室内への不法侵入	【建造物侵入罪】
⑧	揚げ足取り・言いがかり	・言葉尻をとらえる・粗探しをしてくる ・当初の話からのすりかえ、揚げ足取り、執拗な責め立て ・「態度が気に入らない」、「相槌が気持ち悪い」といった言いがかり	
⑨	その他	・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	

※これらの言動・行為は、その程度や当該言動に至った背景などによっては、カスタマー・ハラスメントにならない可能性があります。

※これらの言動・行為をカスタマー・ハラスメントと判断するためには、職員側が誠実かつ適切に対応していることが前提となります。職員の対応が不誠実又は不適切であった場合は、逆に職員に一定の責任が課せられる可能性があります。

※カスタマー・ハラスメントを刑事事件化するためには、被害届の提出や告訴が必要です。

3.具体的な対応手順

町の職場でカスタマー・ハラスメントと見られる事象が発生した場合は、職員は次の対応を取ることを基本とします。

＜基本的対応＞

①組織的に（2名以上で）対応する。

②誠意ある態度を示しつつ、脅しに屈せず、毅然とした対応をとる。（公平公正）

※その場しのぎの回答は絶対にせず、対応できないことははっきりと断る。

③対応時間の目安を「30 分程度」とする。

④情報の共有を図る。

＜初動対応＞

・応答例

①慌てず落ち着いて対応する。

・「お話を聞かせていただきます。」「よろしければお話をお聞かせ下さい。」

②誠意をもってじっくり話を聞く。途中で話を遮ったり、反論をせず、要点を聞き出す。

※複数名で対応する。

※正確に状況が把握できない段階では、曖昧な回答や謝罪はしない。

※一通り聞き終えた後、事実を確認し、要点を双方で確認する。

・「お話の途中ですが、正確に対応させていただくため、〇〇も同席させていただき、●●は記録者として対応させていただきます。」
・「詳しいものに対応を代わらせていただきます」
・「今回のお話は ・・・ があり、町として ・・・ をするようにということですね？」

③内容が複雑な場合や、確認を要する場合は、文書による回答へ誘導する。

※話を打ち切れそうであれば、締めくくりのあいさつも丁寧に行う。

・「ご意見ありがとうございました」「業務運営の参考とさせていただきます。」
「課内で情報共有させていただきます。」
・「内容が多岐にわたりますので、文章で回答させていただいてよろしいでしょうか？」

それでもなお、カスタマー・ハラスメントに発展（該当）するような行為がある場合、＜基本的対応＞を念頭に、対応例を参考にして複数名で対応してください。

＜類型別のカスタマー・ハラスメント対応例＞

（1）時間拘束型・・・長時間にわたり、職員を拘束する（居座り、長電話など）

①職員の拘束、執拗な要求等、カスタマー・ハラスメントの可能性のある行為がある場合、まずは話を聞き、論点を整理する。（この時点で相手の様子等から、複数名での対応を検討）
　※電話の場合は、やりとりを復唱する等、周りに状況を知らせた上で近隣の職員へ応援を依頼する（もしくは上司へ替わる）。

②30分程度居座る（電話を切らせない）様子がある場合、「これ以上の対応はできない」旨を明確に告げる。

> 【北栄町役場庁内取締規則】 第4条 （禁止行為）
> 公務の執行を妨げる行為をしてはならない。

③それでもなお退去しない場合（10～15 分程度様子を見た後）、退去を求める（電話を切る）。

> 【北栄町役場庁内取締規則】 第6条 （退去命令等）
> 町長は、退去を命ずることができる。

・「資料の誤りについてはお詫びして訂正しました。説明したとおり、これ以上当課で対応できることはありませんので、お引き取り願います。（電話を切らせていただきます）。」
・「他の業務の支障となりますので、これ以上対応できません（電話を切らせていただきます）。」
・「長時間にわたって窓口におられますと、他の来庁者のご迷惑になりますのでお引き取り願います。」

④退去を求めても応じない（再架電がある）場合は、毅然とした態度で接し、警察等への通報を行うことを告げる。

（2）リピート型・・・理不尽な要望について繰り返し電話や面会を求めてくる

①繰り返し行われる不合理な問合せ（3回以上を目安）には、次回は対応できない旨を伝える。
（可能な限り複数名で対応し、証言等を残すように努める。）

②その後も問合せが来る場合は、会話内容を録音・録画することについて告げる。録音・録画開始後も同様のやりとりが繰り返されるようであれば、「以後対応しない」旨を伝える。
録音・録画を拒否される場合には対応をやめる（電話を切る）。

③対応状況(日時、対応時間、内容など)を記録して、情報共有を図る。

・「繰り返しになるお話でしたら、何度も伺ってますので、もうおやめください。」
・「すでに対応できない旨をお伝えしました。以降は記録のため録音・録画させていただきますが、よろしいでしょうか」
・「この話がこれ以上続くようでしたら、顧問弁護士に相談させていただきます。」

④それでもなお、面会や電話が繰り返される場合は、状況に応じて顧問弁護士や警察への通報を検討する。
(電話の場合は着信拒否とする)

(3)暴言型・・・怒鳴り声をあげる、「馬鹿」等の侮辱的発言、名誉を毀損する発言

①大声を張り上げる行為や侮辱的な発言は、周囲の迷惑となるため、止めるよう求める。
即座に複数名での対応を取る。
※周辺の職員は来客者が大声をあげる等の状況を察して、録音・録画等の準備をし、複数での対応を取るようにする。

②なお、暴言等を繰り返す場合、事後の事実確認を目的として録音・録画する旨を告げ、録音・録画を開始して退去を求める。

③退去しない場合は、「(1)④」に準じて対応する。

・「そのような発言は止めてください。」
・「ばかやろうというのは侮辱的な発言です。この後の発言は対応の証拠として記録(メモや音声)をとらせていただきます。】
・「大声で話されますと、他の来庁者のご迷惑になるのでおやめください。」

(4)威嚇・脅迫型・・・脅迫や反社会的勢力とのつながりをほのめかす、異常に接近する等
①身の危険を感じたら直ちに対応を打ち切る。

※身の危険を感じたら、非常用通報ボタン押す。対応している職員が押せない場合があるので、周りの職員も危険を感じたら非常用通報ボタンを押す。

②上司等へ相談(不在の場合は庁舎管理者もしくは職員で判断)し、退去を促すとともに、顧問弁護士へ相談または警察への通報を検討する。

③退去を求める場合は「(3)②・③」に準じて対応する。

・「そのような発言に対して、対応することはできません。」
・「今の発言は〇〇罪に当たる可能性があります。直ちに警察に連絡させていただきます。」

(5)権威型・・・正当な理由なく権威を振りかざし要求を通そうとする、特別扱い(町長、課長への面会等を含む)の要求、不必要な書面(謝罪文等)の提出の要求

①特別扱いはできないことを伝えるとともに、上司等へ相談する。(複数名での対応を取る。)

②はっきりと「正当な理由のない要求には応じられない」ことを伝える。また、この行為はカスタマー・ハラスメントに該当する可能性があることを伝える。

③その後も繰り返し要求をしてくる場合は、「(2)」に準じて対応する。

・「課長には、必要があれば私から報告します。」
・「本件について町長・〇〇議員にお話しされるとのことですが、町としての対応は変わりません。」

(6)暴力型・・・殴る、蹴る、物を投げつける、物を壊す等の行為を行う。

①相手から危害を加えられないよう一定の距離を保つ。安全確保を優先する。

②上司、庁舎管理者等と連携を取りながら、直ちに警察に通報する。

※身の危険を感じたら、非常用通報ボタン押す。対応している職員が押せない場合があるので、周りの職員も危険を感じたら非常用通報ボタンを押す。

③顧問弁護士へ相談、又は警察への被害届を提出する。

・「テーブルを強く叩く行為はカスタマー・ハラスメントに該当します。」「暴力を振るわれるようであれば警察へ通報します。」
・「庁舎管理者が退去を命じていますので、お帰りください。」

※暴力団等反社会的勢力と思われる者による不当要求行為等があった場合は、『北栄町不当要求行為等の防止に関する要綱』、『不当要求行為等対応マニュアル』を参考に対応してください。

＜警察への連絡＞

①緊急通報

所属長、庁舎管理者の指示のもと警察に通報を行ってください。

緊急通報用電話番号　　110

②状況説明の例

・「北栄町役場の○○課の●●です」
・「（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）●名、当方は職員●名が対応中です。」
・「□□時▲▲分から・・・・・・ していただくように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ます。」

※警察からは、脅迫・暴力の有無等の質問があります。職員（町民）が恐怖を感じているなど状況を説明してください。

4. 事後報告

所属長は、それぞれの職場においてカスタマー・ハラスメントが発生したときは、対応例を参考に、退去命令・警察への通報等必要な措置を講じた後、所属長を通じ総務課長に連絡するとともに、その都度「カスタマー・ハラスメント発生報告書（別記様式）」により所属長を通じて総務課長に報告してください。

総務課長は、報告書を元にカスタマー・ハラスメントの発生を副町長に報告し、情報の秘匿に十分配慮した上で組織内で共有します。また、必要に応じて本マニュアルの更新を行います。

（別記様式）

カスタマー・ハラスメント発生報告書

<table>
<tr><td colspan="2">報告所属長氏名</td><td>課(室・局)

氏名</td></tr>
<tr><td colspan="2">事案の対応職員</td><td>課(室・局)

氏名</td></tr>
<tr><td rowspan="2">発生日時等</td><td>日 時</td><td>年　月　日(　)　　時　分 ～　　時　分</td></tr>
<tr><td>場 所</td><td>年　月　日(　)　　時　分 ～　　時　分</td></tr>
<tr><td colspan="2">事案の相手方</td><td>氏 名

名 称</td></tr>
<tr><td colspan="2">事案の概要</td><td>カスハラ等と認められる言動や経過を簡潔に記入</td></tr>
<tr><td colspan="2">事案対応の状況</td><td></td></tr>
</table>