

磐梯町

# カスタマーハラスメント対応マニュアル

令和8年1月

## 1. はじめに ～カスタマーハラスメント対策基本方針～

磐梯町は、「自分たちの子や孫たちが暮らし続けたい魅力あるまちづくり」を基本理念に据え、町民の皆さまと「協働・共創」のまちづくりを進めています。町民の「声」を大切に、納得・共感していただけるかを「町民目線」で常に考え、「町民のしあわせプロジェクト」に取り組んでいます。

町に寄せられるご意見やご要望は、業務遂行に当たって貴重なものであり、丁寧かつ真摯に対応することが責務であります。他方、ご意見やご要望の中には、不当な要求と思われるものや、職員の人格を否定する言動、恐怖心を抱かせるものもあります。

そのような行為は、職員の就業環境を脅かすものであり、適切な行政サービス提供の妨げになるものです。

令和6年5月に女性の職業生活における活躍の推進等に関する法律等の一部を改正する法律が公布され、労働施策総合推進法等が改正されました。この改正により、職場におけるパワーハラスメント防止のために、雇用管理上必要な措置を講じることが事業主の義務となりました。

特に、行政サービス利用者等からの「常識の範囲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、就業環境のみならず個々の職員の健康の悪化を招くおそれがあります。このような状況が発生した際、各職員個別の対応だけでは、問題の長期化や職員の健康被害といった事態の深刻化を招くおそれがあり、ひいては町民への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。

磐梯町は、職員がいきいきと働けることがより良い行政サービスの提供につながるという考えのもと、職員の人権や就業環境を脅かす言動に対し、組織として毅然と対応いたします。

このことから、職員が取り組むべき業務に注力し、適正で迅速なサービスを提供できるよう、職員の過度な負担を軽減することを目的として、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. 行政に対する「カスタマーハラスメント」の定義

行政サービス利用者等からの申出・要求のうち、申出・要求内容に妥当性がないものまたは申出・要求を実現するための手段・態様が社会通念に照らし不相当なものであって、職員の就業環境を害するものを「カスタマーハラスメント」と考えます。

## ～ カスタマーハラスメントの定義 ～

- ① 明らかに必要性のない言動（要求に妥当性があるか）
- ② 目的を大きく逸脱した言動
- ③ 手段として不適当な言動（社会通念上相当な範囲か）
- ④ 当該行為の回数、行為者の数等、その態様や手段が社会通念に照らして許容できる範囲を超える言動

## ～カスタマーハラスメントと判断するには～

### ア 要求に妥当性があるか

「要求の事実関係」、「町に過失がないか」、「根拠のある要求がなされているか」を確認し、相手方の主張が妥当であるか確認します。

行政サービスに瑕疵・過失があり、要求に妥当性がある場合でも、次の「イ」または「ウ」に該当する場合はカスタマーハラスメントに該当する可能性があります。

### イ 要求を実現するための手段・態様が社会通念上相当な範囲か

相手方の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であるか確認します。

要求に妥当性がある場合であっても、業務の遂行に支障が生じる場合は、社会通念上不相当であるということになります。暴力的、威圧的、差別的などである場合はカスタマーハラスメントに該当する場合があります。

### ウ 職員の勤務環境が害されるものか

職員が身体的又は精神的に苦痛を与えられ、勤務環境が不快なものとなったために能力の発揮に重大な悪影響が生じるなど、職員が就業する上で看過できない程度の支障が生じているか確認します。

言動の頻度や継続性を考慮することになりますが、強い身体的又は精神的苦痛を与える態様の言動は、1回でも勤務環境を害するものとして、カスタマーハラスメントに該当する場合があります。

## 3. カスタマーハラスメントの態様

時間拘束型	権威型
<ul style="list-style-type: none"><li>・一定時間を超える長時間の拘束、居座り</li><li>・長時間の電話</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>・優位な立場にいることを利用した暴言・特別扱いの要求</li></ul>
リピート型	謝罪要求型

<ul style="list-style-type: none"> <li>・頻繁に来庁し、その度にクレームを行う</li> <li>・度重なる電話</li> <li>・複数部署にまたがる複数回のクレーム</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・根拠もなく謝罪を要求する</li> <li>・土下座を強要する</li> </ul>
<b>暴言型</b>	<b>セクシャルハラスメント型</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・大声、暴言で執拗に職員を責める</li> <li>・大声での恫喝、罵声などの繰り返し</li> <li>・侮辱的・差別的な発言をする</li> <li>・「税金泥棒」などと発言する</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・特定の職員をまちぶせ、つきまとう</li> <li>・わいせつな行為・発言をする</li> </ul>
<b>暴力型</b>	<b>正当な理由のない過度な要求</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・殴る、蹴るなどの暴力</li> <li>・つばを吐きかける</li> <li>・机をたたく</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・言いがかりによる金銭要求</li> <li>・制度上できない事に対する要求</li> <li>・本町の行政サービスに関係ない事への要求・苦情</li> <li>・担当業務以外の苦情</li> </ul>
<b>脅迫型</b>	<b>職員の揚げ足取り</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・SNS などへの投稿をほのめかす</li> <li>・物を壊す、殺すといった発言による脅し</li> <li>・凶器等を持参し、見せつける</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自らの要求を繰り返し、通らない場合は言葉尻を捉える</li> <li>・同じ質問を繰り返し、対応のミスが出たところを責める</li> <li>・一方的なこちらの落ち度に対してのクレーム</li> <li>・当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な攻め立て</li> </ul>

#### 4. 窓口対応の心構え

##### (1) 基本的な心構えの徹底

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、町民目線に立った丁寧な応対（接遇、マナー）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。

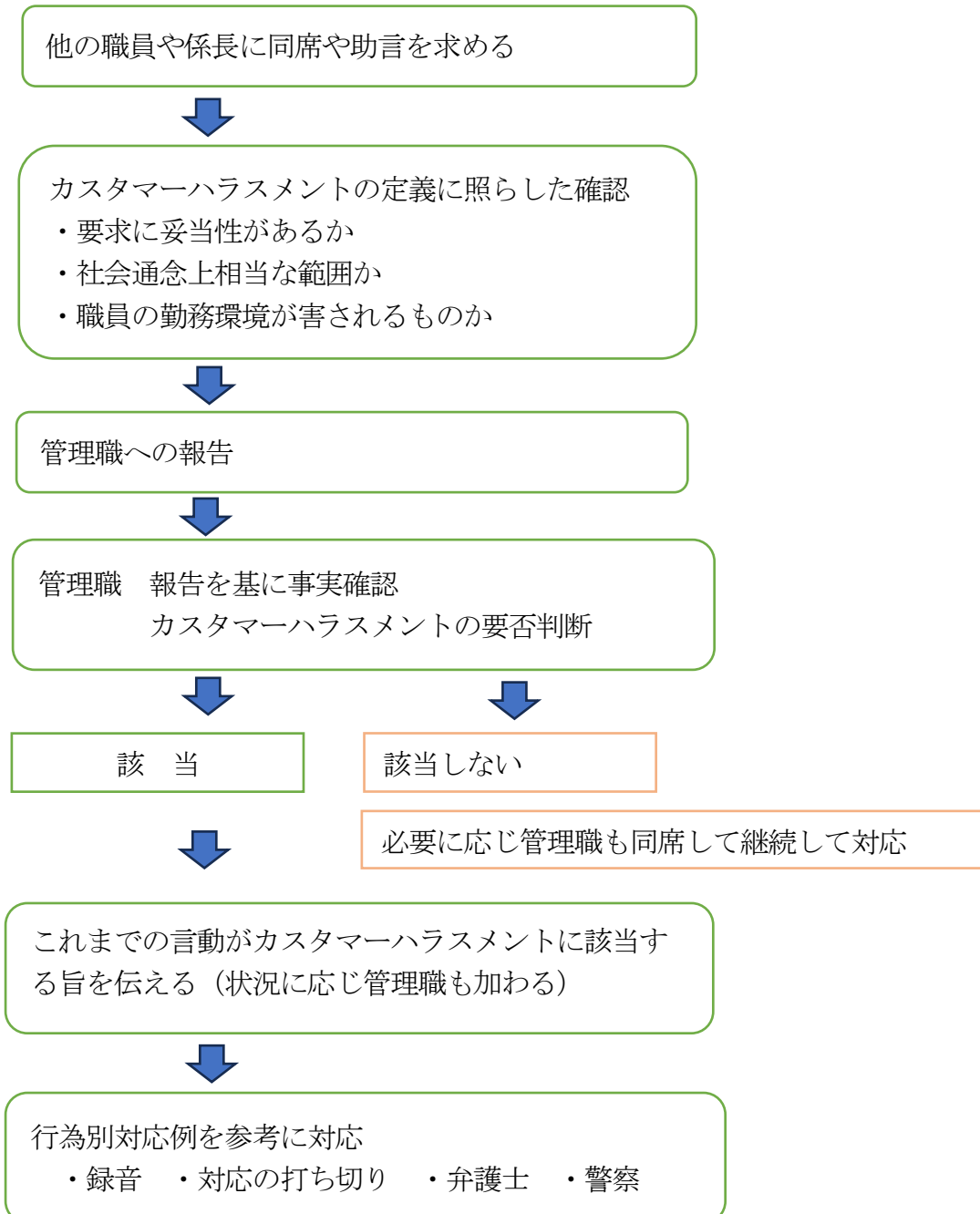
##### (2) 組織的な対応への移行

苦情等が長時間にわたり複雑化し、悪質な事案へと発展が予想される場合には、他の職員や係長に同席を求めるなど、組織として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は管理職に報告し、組織的な対応を行います。

## 5. カスタマーハラスメントの対応手順

### (1) 事案発生時の対応

誠意ある態度で言動の鎮静化を図ったにも関わらず、相手の要求、態度が治まらない場合は、組織的な対応を行います。



## 6. カスタマーハラスメントの行為別対応例

### 時間拘束型

- ・窓口や電話での対応において、対応開始から一定時間経過し、話し合いが

	<p>膠着状態になっている場合は、「これ以上の対応はできない」旨を明確に伝えます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <b>カスタマーハラスメントに該当するとして、応じられないことを明確に告げる等の対応を行った後においても、終了しない場合は、「これ以上の対応は出来かねるので、お引き取りください」と再度伝え、対応を終了します。</b></li> </ul>
--	--

### リピート型

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 頻繁に同じ問題で、窓口や電話で対応を求めてきた場合は、「次回は対応できない・対応しない」旨を伝えます。</li> <li>・ その後も繰り返し対応を求めてくる場合は、<b>カスタマーハラスメントに該当するとして、応じられないことを明確に告げ、対応を終了します。</b></li> <li>・ 同一人物が、別の内容で来庁や架電してくれる場合もあるので、一度は話を伺う対応は必要になります。</li> </ul>
--	---

### 暴言型

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 大声を張り上げ、執拗に職員を責める行為や侮辱的発言、名誉棄損、人格を否定するような発言は、<b>カスタマーハラスメントに該当することを伝えましょう。</b></li> <li>・ <b>カスタマーハラスメントに該当するとして、応じられないことを明確に告げ、「これ以上の対応は出来かねるので、お引き取りください」と伝え、対応を終了します。</b></li> </ul>
--	--

### 暴力・脅迫型

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 危害が加えられないように、一定の距離を保つなど、身の安全を確保し、事後の事実確認を目的に録音、録画を行う旨を告げ、退去を求める。</li> <li>・ 複数名で対応し、周囲の職員と連携をとりながら、<b>警察へ通報</b>します。</li> </ul> <p><b>猪苗代警察署      63-0110      緊急通報    110</b></p>
--	--

### 権威型

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 不要な発言はせず、対応を管理監督職と一緒に対応します。</li> <li>・ 「要求に応じることはできない」と明確に伝えます。</li> <li>・ 「町の対応マニュアル」において、「要求に応じることはできない」と明記されていることを伝えます。</li> <li>・ 「名刺を出せ」と言われた場合は、「職員は名札を着用しており、名刺をお渡ししていません。」とお断りします。</li> </ul>
--	--

### 謝罪要求型

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 謝罪を要求する根拠を確認します。</li> </ul>
--	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・その理由に妥当性があるか確認します。</li> <li>・理由に妥当性がない場合は、謝罪をする必要はありません。</li> <li>・謝罪が必要な場合は、対象を明確にした上で、限定的に謝罪をします。</li> <li>・土下座などの度を越えた要求をされた場合は、通常の謝罪の程度を超えている旨を伝え、お断りします。</li> <li>・町の対応に非があり、金銭を要求された場合は、弁護士と相談するなどの旨を伝え、あらためて連絡することとし、対応を終了します。</li> </ul>
--	--

### セクシャルハラスメント型

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・性的な言動に対しては、録音・録画を行い、証拠を残すように努めます。</li> <li>・加害者には、セクシャルハラスメントに該当することを伝えます。</li> <li>・執拗なつきまとい、待ち伏せに対しては、警察へ連絡します。</li> <li>・個人の連絡先を教えることは絶対に控えましょう。連絡先を聞かれた場合は、「町の対応マニュアル」で個人の連絡先を教えることは控えることが明記されていることを伝えます。</li> </ul>
--	--

## 7. 組織的対応

### (1) 課内での対応体制

カスタマーハラスメントを受けた職員は、管理職の職員に相談・報告し、当該事案に対する対応について課内での話し合いを行いなど、課内での情報共有を行います。

また、繰り返し、カスタマーハラスメントが発生する可能性があるため、対応する職員が孤立しないように、複数人で対応できるよう課内での約束事を決めておきましょう。

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、町民目線に立った丁寧な応対（接遇、マナー）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。

### (2) 報告と情報の蓄積

いかなる事案でも相談窓口（総務課総務係）に報告し、総務課総務係では庁内に事案の共有を行い、組織としての対応力を高めます。

また、「あれはカスタマーハラスメントだったのではないか？」と思い返し、ストレスを感じるようなことがあれば、周りの職員に助言を求め、課内で協議すると共に、相談窓口にご相談ください。

### (3) 町民への周知

カスタマーハラスメントに対する町の対応について、正しくご理解いただくた

め、ホームページはもとより、さまざまな媒体を活用し、カスタマーハラスメントの定義や影響などを周知します。

職員が対応すべき正当な要望等とカスタマーハラスメントを明確に区別し、職員が毅然とした態度で対応できるようになるとともに、来庁者の納得感につながるよう取り組みを進めます。