

# 階上町カスタマーハラスメント 対応ガイドライン

令和 7 年 3 月

階上町

## 目 次

|     |                        |    |
|-----|------------------------|----|
| 1   | 策定の目的                  | 1  |
| 2   | カスタマーハラスメントの定義及び該当する行為 |    |
| (1) | カスタマーハラスメントの定義         | 2  |
| (2) | カスタマーハラスメントに該当する行為     | 2  |
| (3) | 判断に迷った際の注意点            | 4  |
| 3   | カスタマーハラスメントの予防         |    |
| (1) | 総務課の予防対策               | 5  |
| (2) | 職員の予防対策                | 5  |
| 4   | カスタマーハラスメントへの対応        |    |
| (1) | 基本的姿勢                  | 6  |
| (2) | 言動別の対応例                | 7  |
| (3) | カスタマーハラスメントへの対応フロー     | 10 |
| 5   | カスタマーハラスメントの事件性（参考）    | 11 |

## Ⅰ 策定の目的

本町では、これまでも、住民の皆様からの御意見や御要望を真摯に受け止め、住民サービスの向上のため、丁寧な対応に努めてまいりました。

しかしながら、一部の住民から寄せられる常識の範囲を超えた過度な要求や言動の中には、暴言や長時間拘束など、職員の人格や尊厳を傷付け、就業環境だけでなく職員の健康の悪化を招くような行為、業務の停滞や行政サービスの低下につながる行為も含まれています。

職員の健康と健全な就業環境、適正な行政サービスを維持するためには、これらの要求や言動に対して、組織として画一的なルールに基づき、毅然とした態度で対応することが重要となることから、この度「階上町カスタマーハラスメント対応ガイドライン」を策定しました。

職員の皆様におかれましては、このガイドラインの内容を理解の上、カスタマーハラスメントが発生した場合の対応を実行してくださるようお願いいたします。

## 2 カスタマーハラスメントの定義及び該当する行為

### (1) カスタマーハラスメントの定義

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。

公共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及び行政サービスの低下につながるもの

※「公共サービスの利用者等」とは、地域住民や他の行政機関、取引先企業など、全ての第三者を含みます。第三者とは、職員がその仕事の一環として関わりを持つが、職員と同じ使用者に雇われていないものを指します。

※「職員」の範囲は、町長、副町長及び教育長並びに任期の定めのない常勤職員（いわゆる常勤職員）、定年前再任用短時間勤務職員及び会計年度任用職員です。

※「職員の就業環境が害される」とは、「カスタマーハラスメントにより職員が身体的又は精神的に苦痛を与えられ、その就業環境が不快なものとなったため、能力の発揮に重大な悪影響が生じる等当該職員が就業する上で看過できない程度の支障が生じること」を指します。

※「行政サービスの低下につながる」とは、カスタマーハラスメントに対応するために、本来の業務に集中できなくなり、業務の遅延や停滞を招くことを指します。

### (2) カスタマーハラスメントに該当する行為

#### ア 要求の内容が妥当性を欠く場合の例

- ・ 公共サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- ・ 要求の内容が、本町の公共サービスの内容と関係ない場合

#### イ 要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動の例

| 言 動    | 具体例                             |
|--------|---------------------------------|
| 身体的な攻撃 | ・ 殴る、蹴るなどの暴力をふるう。<br>・ つばを吐きかける |

|               |                                                                                                                                                                          |
|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 精神的な攻撃        | <ul style="list-style-type: none"> <li>・侮辱的発言をする。</li> <li>・差別的な発言をする。</li> <li>・誹謗中傷する。</li> </ul>                                                                      |
| 暴言            | <ul style="list-style-type: none"> <li>・大声、暴言で職員を責める。</li> <li>・大声での恫喝、罵声、暴言の繰り返しをする。</li> </ul>                                                                         |
| 脅迫            | <ul style="list-style-type: none"> <li>・物を壊す、殺すといった発言により脅す。</li> <li>・SNS やマスコミへの暴露をほのめかす。</li> <li>・凶器を持参し見せつけながら対応を要求する。</li> </ul>                                    |
| セクシャルハラスメント   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・職員へつきまとう。</li> <li>・職員へわいせつな行為や発言をする。</li> </ul>                                                                                 |
| 揚げ足取り・言いがかり   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・言葉尻を捕らえる、粗探しをする。</li> <li>・話をすり替える。</li> <li>・執拗に責め立てる。</li> <li>・「態度が気に入らない、気持ち悪い」などと言いがかりをつける。</li> </ul>                      |
| 正当な理由のない過度な要求 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・言いがかりによる金銭の要求をする。</li> <li>・制度上できないことを繰り返し要求する。</li> <li>・通常と比して著しく過度（内容・範囲）な要求をする。</li> <li>・担当業務以外の苦情を言う（国に関するもの等）。</li> </ul> |
| 権威の行使         | <ul style="list-style-type: none"> <li>・優位な立場にいることを利用し暴言を吐く、過度な要求をする。</li> <li>・特別扱いをするよう要求する。</li> </ul>                                                                |
| 拘束            | <ul style="list-style-type: none"> <li>・長時間電話で話す。</li> <li>・長時間拘束する。</li> <li>・夜間での対応を要求する。</li> <li>・職員の自宅に電話する。</li> </ul>                                             |
| 繰り返し          | <ul style="list-style-type: none"> <li>・同じ内容のクレームを繰り返す。</li> <li>・電話を終了してもすぐにかかけ直してくる。</li> </ul>                                                                        |
| 非協力           | <ul style="list-style-type: none"> <li>・説明を聞かない。</li> <li>・説明しても納得・理解しない。</li> <li>・謝罪を受け入れない。</li> </ul>                                                                |

|       |                                                                                             |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| 話し相手  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・本筋とは関係のない話をする。</li> <li>・自己主張ばかりで話が進まない。</li> </ul> |
| 謝罪の要求 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・謝罪を要求する。</li> <li>・土下座を要求する。</li> </ul>             |
| 無断撮影  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・職場や職員を無断で撮影する。</li> </ul>                           |
| 投稿    | <ul style="list-style-type: none"> <li>・職員の氏名・画像・対応状況等を SNS 等に投稿する。</li> </ul>              |

※これらの言動は目安です。場合によってはカスタマーハラスメントに該当しない場合もあります。

### (3) 判断に迷った際の注意点

「カスタマーハラスメント」とは、公共サービスの利用者等からのクレーム等の全てを指すものではありません。役場の行う行政サービス等の改善を求める正当な意見がある一方で、過剰な要求や言いがかりをつける悪質なものが混在しており、判断に迷う場合もあります。

「組織として対応すべき困難事案」か「現場で片付けるべきトラブル」なのかについて、現に事案の当事者となっている現場の職員だけで判断することは困難なため、落ち着いて上司（所属長）に相談しましょう。

また、「カスタマーハラスメント」の定義に示すように、要求の内容が妥当かどうか、要求の手段・態様が社会通念上不相当かどうか、少しでも常識を外れていると感じる内容があれば、すぐに上司（所属長）に相談しましょう。

### 3 カスタマーハラスメントの予防

カスタマーハラスメントを予防するために、次のような対策を取ります。

#### (1) 総務課の予防対策

- ア 庁舎内に「カスタマーハラスメント防止」に関する掲示物を掲示する。
- イ 町ホームページに「カスタマーハラスメント防止」に関する情報を掲載する。
- ウ 全庁的な情報共有や法的対応等を視野に入れ、対応した内容についてできるだけ記録を残す（記録したものを渡すよう言われた場合は、記録用であるため渡すことはできない旨伝える）。
- エ 録音・録画機能を有した機器を活用し、万が一カスタマーハラスメントが発生した場合、確実な証拠を残すことができる環境を整える。
- オ 警察 OB 等を採用し、相談体制を強化する。
- カ カスタマーハラスメントに関する研修を行う。
- キ 名札の表示を指名から氏のみ（ひらがな）にする。

#### (2) 職員の予防対策

- ア 適切な接遇マナーを心がける。特に言葉遣いを丁寧にし、できるだけ理解しやすい表現で説明する。
- イ 相手の話をよく聞き、相手の話を途中で遮らない。
- ウ 相手の主張や要求は何なのかを対話等により理解する。
- エ 感情的な言動を慎む。
- オ 明らかにこちら側に非がある場合にはまずは謝罪する。

## 4 カスタマーハラスメントへの対応

### (I) 基本的姿勢

#### ア 理解を得られる可能性は低い

- ・カスタマーハラスメントを行うものは、一方的に役場を糾弾したり今後の交渉を有利に進めることを目的としている場合があり、このような場合は説得を試みても理解される可能性は極めて低いと考えられます。
- ・話し合いの場合には、こちらの判断の基礎となった理由を丁寧に説明すれば十分で、話し合いが平行線の状況に留まり、進展しないこともあり得ます。
- ・進展がない状態が継続すれば「これ以上お話を続けても同じ内容の繰り返しになって業務に支障が出る」と言える状況になり、対応を打ち切る理由になります。

#### イ 組織的に対応する

- ・対応している職員は、たまたま言いがかりをつけられ、攻撃の対象となった事業の担当者に過ぎず、全ての責任を一人で担って対応する理由も必要ありません。
- ・組織として、「これ以上は通常に対応をいたしません」というレッドラインを示して、相手方がそれを超えた場合には、案件の内容に関わりなく、全職員が一体となって対応します。
- ・このガイドラインは、「職員の健康と就業環境、適正な行政サービスを維持すること」が目的であるため、職員、就業環境及び行政サービスにとっての不利益を第一に考えて、落ち着いて上司（所属長）に相談しましょう。
- ・課長・GL会議で情報共有し、対応を検討します。

#### ウ 行政窓口支援専門員を活用する

- ・カスタマーハラスメント対策として、行政窓口支援専門員（以下「支援専門員」という。）を配置します。対応している職員から相談された上司（所属長）は、状況を判断し、総務課へ支援専門員の派遣を依頼してください。

#### エ 警察と連携を取る

- ・総務課及び支援専門員は必要に応じ警察へ連絡し、連携を取ります。

オ 弁護士に相談する

- ・継続して繰り返しカスタマーハラスメントが行われる場合については、課長・GL会議で検討の上、弁護士への対応を依頼します。

(2) 言動別の対応例

| 言 動                | 対応例                                                                                                                                                                   |
|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 身体的な攻撃             | <ul style="list-style-type: none"><li>・まずは身の安全を確保する。</li><li>・身の危険を感じたら距離を取る。周囲の職員に警察に通報するよう伝える。</li><li>・無理して取り押さえようとしない。</li></ul>                                  |
| 精神的な攻撃<br>暴言<br>脅迫 | <ul style="list-style-type: none"><li>・そのような言動をやめるよう促す。</li><li>・場合によっては侮辱罪、脅迫罪、恐喝罪などに該当する可能性があることを伝える。</li><li>・それでもなおそのような言動が続くようであれば退去を命じる。</li></ul>              |
| 正当な理由のない過度な要求      | <ul style="list-style-type: none"><li>・理由を添えて要求に応じることができない旨を伝える。</li><li>・要求が脅迫めいたものであれば、脅迫罪などに該当する可能性があることを伝え、要求を止めさせる。</li><li>・場合によっては警察に通報する。</li></ul>           |
| 権威の行使              | <ul style="list-style-type: none"><li>・優位な立場にあることを理由とした暴言は、立場の上下に関係なく許されないことを伝え、発言を止めさせる。</li><li>・要求に対する対応内容は、立場の上下に影響しない（立場の上下によらず同様の判断・返答になる。）ことを明確に伝える。</li></ul> |
| セクシャルハラスメント        | <ul style="list-style-type: none"><li>・警告する。</li><li>・警告しても執拗に性的言動がある場合には、警察に通報する。</li></ul>                                                                          |
| 揚げ足取り・言いがかり        | <ul style="list-style-type: none"><li>・そのような発言を止めるよう促す。</li><li>・あまりにも執拗な場合は理由を述べ対話を中止</li></ul>                                                                      |

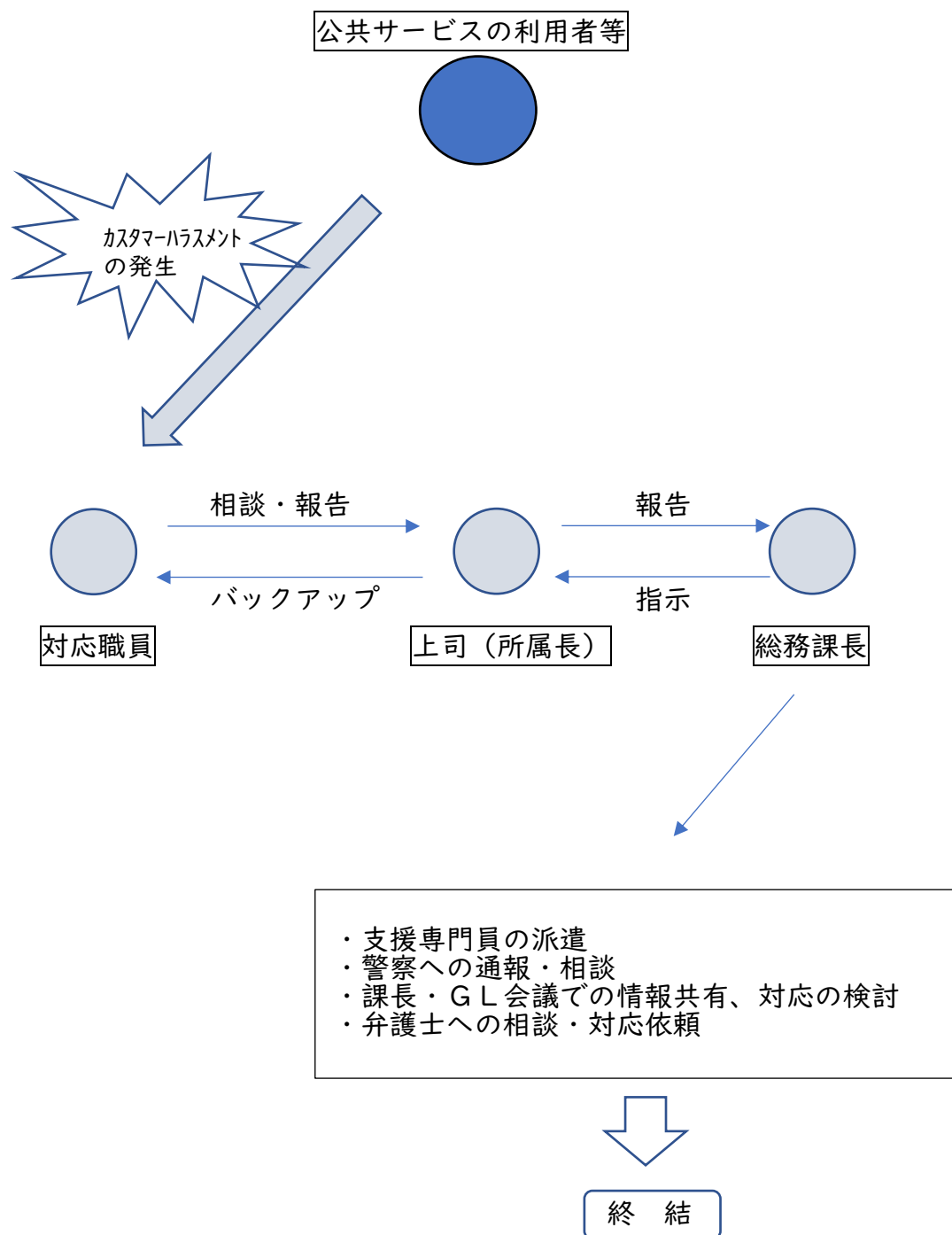
|            |                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|            | <p>する旨を伝える。場合によっては退去を命じる。</p>                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 拘束<br>繰り返し | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 同一の要件で長時間（15 分程度）拘束されている場合又は繰り返し同じ話をする場合は、相手の意思を再確認（「あなたの主張は〇〇ですね？」等と再確認する。）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を伝える。</li> <li>・ それでもなお長時間拘束（30 分程度）・繰り返しが続くようであれば、理由を添えてこれ以上話すことはない旨伝える。場合によっては退去を命じる。</li> </ul>                                     |
| 非協力        | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ これまでのやり取りの内容を把握しているか確認する。</li> <li>・ やり取りの内容を把握していない（聞く耳をもっていない）場合は、協力的な態度を示してもらわなければ話が前に進まない旨を伝える。</li> <li>・ 建設的な話をするつもりがあるのか、それとも単なる嫌がらせなのか尋ねる。</li> </ul>                                                                                   |
| 話し相手       | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ どのような件で、今自分たちは対話をしているのか尋ねる。</li> <li>・ 用件以外の話は一切しない旨をはっきり告げる。</li> <li>・ あまりにも話が脱線・膠着する場合は、理由を添えて対話を中止する旨を伝える。場合によっては退去を命じる。</li> </ul>                                                                                                         |
| 謝罪の要求      | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ なぜ謝罪を求めているのか明確な理由を尋ねる。</li> <li>・ その理由が理不尽なものであれば、どのような主張であれ謝罪することはない（謝罪するようなことはしていない）旨をはっきり伝える。</li> <li>・ 謝罪文の作成や書面へのサインを求められても、悪用される恐れがあるため絶対に応じない。</li> <li>・ 土下座等、度を越えた謝罪を要求された場合は、こちらに非があったとしても、通常認められる謝罪の程度を超えている旨を伝え、断る。強要が続</li> </ul> |

|      |                                                                                                                                                                                                    |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      | く場合は、その行為は強要罪等に当たる旨や、謝罪をいったん保留し、弁護士と相談する旨を伝える。                                                                                                                                                     |
| 無断撮影 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・撮影を止めるよう命じる。</li> <li>・命じてもなお撮影を続ける場合は、法律上保護されるべき人格的利益の侵害に当たる（撮影されることを許可していない人の意思（＝人格的利益）に反して撮影を続けこれを侵害すること。）ことを伝え、再度撮影を止めるよう伝える。場合によっては退去を命じる。</li> </ul> |
| 投稿   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・SNS に投稿しようとする意思を示したものに対しては、投稿の内容が職員の画像である場合は肖像権の侵害に、職員個人又は組織全体の誹謗中傷を含む内容である場合には名誉棄損罪、侮辱罪等に当たる可能性があることを伝え、投稿しないよう促す。</li> </ul>                             |

※これらの対応例は、このように対応すればあらゆるケースでカスタマーハラスメントの解決を図ることが可能であることを示しているものではありません。それぞれの態様に応じて対応は異なってきます。

※これらの対応例は庁舎窓口での対応を想定していますが、電話や庁舎外の現場における対応も同様とします。

(3) カスタマーハラスメントへの対応フロー



## 5 カスタマーハラスメントの事件性（参考）

カスタマーハラスメントは庁舎（公共施設）内で行われることが多く、これを刑事事件化するためには、現行犯以外では被害者である職員や町が被害届を提出したり、刑事告訴したりする必要があります。

また、カスタマーハラスメントが発生した場合、それを行うものは地域住民がほとんどであることが想定されるため、被害届や刑事告訴を躊躇するという心理が働く傾向にあるようです。

一方、不退去、過度の脅迫行為、暴力行為等の現行犯的行為があった場合は、即時に警察に対応を求めるべきです。警察対応を求めることによって、カスタマーハラスメントのエスカレート化の防止にもなります。また、警察が対応することによって刑事事件化し、その事実が今後のカスタマーハラスメント抑止につながることも考えられます。

カスタマーハラスメントがどのような法律に抵触するのか、次のようなものが考えられます。

- (1) 傷害罪（刑法第 204 条） 人の身体を傷害する。
- (2) 暴行罪（刑法第 208 条） 暴行を加える（障害するに至らない）。
- (3) 脅迫罪（刑法第 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する。
- (4) 恐喝罪（刑法第 249 条第 1 項） 人を恐喝して財物を交付させる。
- (5) 強要罪（刑法第 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する。
- (6) 名誉棄損罪（刑法第 230 条） 公然と事実（事実の有無にかかわらず）を適示し、人の名誉を棄損する。
- (7) 侮辱罪（刑法第 231 条） 事実を適示しなくても、公然と人を侮辱する。
- (8) 信用毀損罪・業務妨害罪（刑法第 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する。
- (9) 威力業務妨害罪（刑法第 234 条） 威力を用いて人の業務を妨害する。
- (10) 不退去罪（刑法第 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い。