

斑鳩町行政サービスの利用者等からの  
著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）  
に関する対応指針

令和6年4月策定

斑 鳩 町

## 目 次

### 第1章 はじめに

1 目的と基本姿勢	
(1) 目的	1
(2) 基本方針	2

### 第2章 カスタマーハラスメント

1 行政サービスの利用者等からの著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）	
(1) 定義	2
(2) カスタマーハラスメントに該当しうる例	3
(3) 判断基準	5
(4) 判断に迷った際に留意すべき事項	6
(5) カスタマーハラスメントの対応手順	
ア 「業務上必要かつ相当な範囲を超える」言動に 向き合う際の基本的姿勢	6
イ 事案発生の際の初動対応	7

### 第3章 カスタマーハラスメントへの対応

1 組織としての対応	
(1) カスタマーハラスメント対応指針の周知・啓発	11
(2) 職員研修等による周知・啓発	11
(3) カスタマーハラスメントへの対応	11

別記様式 「カスタマーハラスメント発生報告書」	12
-------------------------	----

## 第1章 はじめに

### 1 目的と基本姿勢

#### (1) 目的

ハラスメントとは、「嫌がらせ」や「いじめ」を意味する言葉で、他者に対する言動によって、本人の意図とは関係なく、相手を不快にさせるなど、精神的または身体的な苦痛を与える行為をいい、その結果、職場環境を悪化させ、職員の能力発揮や公務の能率的な遂行を阻害することにより、職場のマネジメントに悪影響を及ぼすことになります。

企業における顧客や取引先など（以下「顧客等」という。）からの暴行、脅迫、ひどい暴言、不当な要求等の著しい迷惑行為、いわゆる「カスタマーハラスメント」の相談件数は、パワーハラスメント、セクシャルハラスメントに続いて多く、近年増加しています。

また、公務における<sup>※1</sup>職場でも<sup>※2</sup>行政サービスの利用者等からの理不尽で過剰な要求、暴言や恫喝などが、窓口職場、電話対応において散見される事態にあり、斑鳩町（以下「町」という。）でも、令和5年9月に実施した職員アンケート調査において、会計年度任用職員以外（＝正規職員）の一般事務職のうち、半数近くの職員がカスタマーハラスメントを受けたことがあるとの回答でした。

本来、行政サービスの利用者等からの苦情・クレーム（以下、あわせて「苦情等」という。）は、行政サービスや制度、業務等に対して不平・不満を訴えるもので、それ自体が問題とはいはず、行政サービスの質の向上や業務の改善等に繋がるものもあります。

他方、苦情等の中には、過剰な要求を行ったり、行政サービスや制度、業務等に不当な言いがかりをつけたりするものもあります。

不当・悪質な苦情等は、<sup>※3</sup>職員に過度に精神的ストレスを感じさせるとともに、通常の業務に支障が出るケースも見られるなど、自治体や行政組織に時間的、精神的、経済的な負担を与え、大きな損失を招くことが想定されます。したがって、自治体は不当・悪質な苦情等に対して職員を守る対応が求められます。

こうしたことを背景に、町は、今後も行政サービスの利用者等の皆さまとの信頼・協力関係のもと、職員の心身の健康を守り、より満足度の高い行政サービスを提供していくため、この指針を策定するものです。

<sup>※1</sup> 「職場」とは、職員がその職務を遂行する場所をいい、出張先等の勤務先以外であっても、職員が業務を遂行する場所であれば職場に含みます。また、勤務時間外の懇親の場や通勤中等であっても、実質上の職務の延長と考えられるものは職場に該当しますが、その判断にあたっては、職務との関連性、参加者、参加や対応が強制的か任意かといったことを考慮して個別に行う必要があります。

#### (具体例)

- ・出張先、業務で使用する車中、打ち合わせの場所、宴会の会場等

<sup>※2</sup> 「行政サービスの利用者等」とは、行政サービスの相手方や保育所、幼稚園、小学校および中学校の保護者等、職員以外の者をいいます。

<sup>※3</sup> 「職員」とは、町で働くすべての職員（町職員、再任用職員、会計年度任用職員および町内の公立小学校、中学校等に勤務する県費負担教職員等）としています。

## (2) 基本方針

町は、常に住民の皆さんに対し真摯に向き合い、信頼や期待に応えることで、より満足度の高い行政サービスを提供することを心掛けています。

一方で、行政サービスの利用者等からの常識の範囲を超えた要求や言動の中には、職員の人格を否定する言動、暴力、セクシュアルハラスメント等といった、職員の尊厳を傷つけるものもあり、職場環境のみならず個々の職員の健康の悪化を招くゆるしき行為です。

町は、これらの要求や言動に対しては、誠意をもって対応しつつも、職員の人権を尊重するため、常識の範囲を超えた要求や言動に対しては、毅然とした態度で臨むとともに、これらの行為を受けた際は組織的に対応します。

## 第2章 カスタマーハラスメント

### 1 行政サービスの利用者等からの著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）

#### (1) 定義

行政サービスの利用者等からの著しい迷惑行為（以下「カスタマーハラスメント」という。）とは、人事院では、職員が担当する行政サービスの利用者等からの言動で、（中略）当該言動を受ける職員の属する省庁の業務の範囲や程度を明らかに超える要求をするものと定義されています。

また、厚生労働省では、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）で、顧客等からの著しい迷惑行為（暴行、脅迫、ひどい暴言、著しく不当な要求等）により、その雇用する労働者が就業環境を害されること、そして、令和4年2月作成の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」（以下「企業マニュアル」という。）では、顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容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、労働者の就業環境が害されるものと定義されています。

企業マニュアルでは、「顧客等の要求の内容が妥当性を欠く場合」や、「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」の例として、次のようなものが想定されています。

#### 「顧客等の要求の内容が妥当性を欠く場合」の例

- ・企業の提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- ・要求の内容が、企業の提供する商品・サービスの内容とは関係がない場合

#### 「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

（要求内容の妥当性にかかわらず不相当とされる可能性が高いもの）

- ・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
- ・従業員個人への攻撃、要求

(要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの)

- ・商品交換の要求
- ・金銭補償の要求
- ・謝罪の要求（土下座を除く）

人事院や厚生労働省の定義を参考として、この指針では、行政サービスの利用者等による<sup>※4</sup>業務上必要かつ相当な範囲を超える言動によって、職員に精神的・身体的な苦痛を与える、職員の人格や尊厳を傷つける、または職員の<sup>※5</sup>勤務環境を害するものをカスタマーハラスメントと定義します。

<sup>※4</sup> 「業務上必要かつ相当な範囲を超える」言動とは、社会通念に照らし、当該言動が明らかに業務上必要性がない、またはその態様が相当でないものをいいます。例えば、次に掲げるものが含まれます。なお、このような言動に該当するか否かは、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および程度その他当該言動が行われた経緯およびその状況、業務の内容および性質、当該言動の態様、頻度および継続性、職員の属性および心身の状況、当該言動の行為者との関係性等（以下「さまざまな要素」という。）を踏まえて総合的に判断します。

(具体例)

- ・業務上明らかに必要性がない言動
- ・業務の目的を大きく逸脱した言動
- ・業務の目的を達成するための手段として不適当な言動
- ・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される範囲を超える言動

<sup>※5</sup> 「勤務環境を害する」とは、当該言動により職員が身体的または精神的に苦痛を与られ、職員の勤務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勤務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。

## （2）カスタマーハラスメントに該当しうる例

カスタマーハラスメントに該当しうる例として、企業マニュアル、そして全日本自治団体労働組合（以下「自治労」という。）が2020年10月に実施した「職場における迷惑行為、悪質クレームに関する調査」によると、次のような言動・行為が挙げられています。

身体的な攻撃	<ul style="list-style-type: none"> <li>殴る、蹴る。</li> <li>つばを吐きかける。</li> </ul>
精神的な攻撃	<ul style="list-style-type: none"> <li>侮辱</li> <li>差別的な言動</li> <li>「税金泥棒」といった罵声</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</li> <li>施設内で大きな声をあげて秩序を乱す。</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る脅し</li> <li>SNSやマスコミへの暴露をほのめかす。</li> <li>対応者の周辺の物に対する暴力</li> <li>凶器等を持参し見せつけながら、対応を要求</li> <li>脅迫的な言動、反社会的な言動</li> </ul>
セクシャルハラスメント	<ul style="list-style-type: none"> <li>職員への待ち伏せ・つきまとい・プレゼント</li> <li>職員へのわいせつ行為や盗撮</li> <li>職員に対するわいせつな発言</li> </ul>
揚げ足取り・言いがかり	<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>粗探しをしてくる。</li> <li>「態度が気に食わない」、「相槌が気持ち悪い」といった言いがかり</li> <li>電話対応での揚げ足取り</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>一方的に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、執拗な責め立て</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要求</li> <li>制度上対応できないことへの要求</li> <li>担当業務外の苦情 (自治体全体に関するもの、国に関するもの等)</li> </ul>
権威型	<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> <li>「自分の方がよくわかっている」「あなたのために言っている」と要望の実現を要求</li> </ul>
拘束	<ul style="list-style-type: none"> <li>長時間の電話</li> <li>職場外である行政サービスの利用者等の自宅や特定の事務所などに呼びつけ</li> <li>夜間の対応の要求</li> <li>職員の自宅への電話</li> <li>待ち伏せ・つきまとい</li> <li>一時間を超える長時間の拘束、居座り</li> <li>時間の拘束、業務に支障を及ぼす行為</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け直してくる。</li> <li>複数部署にまたがる複数回のクレーム</li> </ul>
非協力	<ul style="list-style-type: none"> <li>説明を聞いてくれない。</li> <li>説明をしても納得・理解してくれない。</li> <li>謝罪を受け付けてくれない。</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>

上司の要求	・上司や首長による対応を要求する。
人事への口出し	・特定の人物を名指しして「あいつをやめさせろ」 ・「前の担当の方が良かったので戻せ」といった要求
無断撮影	・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
投稿	・雑誌やミニコミ誌への投稿 ・対応状況や職員の名前等をSNSや動画共有サイトへ投稿

### (3) 判断基準

顧客等の行為への対応方法は、企業ごとに違いがあります。一定のレベルを超えた場合に悪質であるとして毅然と対応している企業もあれば、顧客第一主義の中で「お客様が納得いくまで対応する」との基準を設けている企業もあります。

企業、業界においてさまざまな判断基準がありますが、企業マニュアルでは、一つの尺度として、「顧客等の要求内容に妥当性はあるか」、「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」という観点で判断することが示されています。

その判断として、次のように解説されています。

#### 顧客等の要求内容に妥当性はあるか

顧客等の主張に関して、まずは事実関係、因果関係を確認し、自社に過失がないか、または根拠のある要求がなされているかを確認し、顧客等の主張が妥当であるかどうか判断します。

例えば、顧客が購入した商品に瑕疵がある場合、謝罪とともに、商品の交換・返金に応じることは妥当です。逆に、自社の過失、商品の瑕疵などがなければ、顧客の要求には正当な理由がないと考えられます。

#### 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

顧客等の要求内容の妥当性の確認とあわせて、そ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を確認します。

例えば、長時間に及ぶクレームは、業務の遂行に支障が生じるという観点から社会通念上相当性を欠く場合が多いと考えられます。また、顧客等の要求内容に妥当性がない場合はもとより、妥当性がある場合であっても、その言動が暴力的・威圧的・継続的・拘束的・差別的、性的である場合は、社会通念上不相当であると考えられ、カスタマーハラスメントに該当し得ます。

この企業マニュアルを参考として、本町では、その判断基準を次のとおりとします。ただし、想定される状況は多様であり、該当するかどうかを判断するにあたっては、個別の状況に応じてさまざまな要素を総合的に判断する必要があります。

#### ア 行政サービスの利用者等の要求内容に妥当性はあるか

行政サービスの利用者等の苦情等を受けた場合、第一に事実関係や因果関係を確認して、町に過失はないか、行政サービスの利用者等の苦情等に根拠はあるかとい

った点を確認します。

その確認内容を踏まえたうえで、行政サービスの利用者等の要求内容に妥当性はあるかどうかによってカスタマーハラスメントであるかどうかを判断します。

イ 要求を実現するための手段や様態が社会通念に照らして相当な範囲か

行政サービスの利用者等の要求内容に妥当性はあるかどうかの確認とあわせて、要求を実現するための手段や様態が社会通念に照らして相当な範囲かどうかの確認を行いカスタマーハラスメントであるかどうかを判断します。

#### (4) 判断に迷った際に留意すべき事項

ア 解決を急がず、落ち着いて上司に相談

「業務上必要かつ相当な範囲を超える」言動は、行政サービスの利用者等からの苦情等すべてを指すものではありません。町が行う手続きやサービス等への改善を求める正当な意見がある一方で、過剰な要求や不当な言いがかりをつける悪質なものが混在しており、一律に定義することはできません。

「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です。

解決を急ぐ必要はありませんので、落ち着いて上司に相談しましょう。

イ 「常識」と「精神的苦痛」を判断のよりどころに

「業務上必要かつ相当な範囲を超える」言動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・態様が相当かどうかについて落ち着いて考えてみてください。どんな相手であろうと、まともな内容をまともな態度で要求されれば、その不始末に恐縮こそすれ「精神的苦痛」を感じるはずがありません。

一つでも「常識を外れている」、あるいは、通常とは異なる「負担感や不安」を感じたら、すぐに上司に相談しましょう。

#### (5) カスタマーハラスメントの対応手順

ア 「業務上必要かつ相当な範囲を超える」言動に向き合う際の基本的姿勢

(ア) 理解を得られる可能性は低い

「業務上必要かつ相当な範囲を超える」言動を行う者は、一方的に町を糾弾したり、今後の交渉を有利に進めたりすることを目的にしています。説得を試みても理解される可能性は極めて低いです。

話し合いの際には、丁寧にこちらの判断の基礎となった正当性や必要性を説明すれば十分で、結果として話し合いが「平行線」の状況にとどまても、仕方ありません。

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」と言える状況に至り、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「業務」の担当者であるに過ぎません。すべての責任を一人で担って対応する理由も、

必要もありません。

組織として「これ以上は通常の対応をいたしません」というレッドラインを示し、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、<sup>※6</sup>組織が一体となって対応します。

<sup>※6</sup>「組織が一体となって対応」とは、複数で対応（面談対応（2人）、記録担当、連絡担当、観察担当など）し、情報について町長、副町長、教育長をはじめ、庁内くまなく、かつ速やかに共有することです。

#### (ウ) 職員の主觀で判断してよい

職員と勤務環境にとっての不利益を第一に考えて、冷静に判断すべきです。

毅然とした対応の結果、当該行政サービスの利用者等との関係が悪化する可能性は否定できません。

ただ、事態や関係の悪化を必要以上に恐れて、対応の継続を躊躇したり、本来であれば受け入れることのない要求を通してしまったりすることがあってはなりません。

もし仮に、意趣返しとして「ゴネ」られ、結果的に町の業務に支障が生じたとしても、相手方の選択である以上「仕方がない」と割り切る以外にありません。その結果、当事者の周辺に不利益が生じたとしても「こういった事情で…」と説明を尽くすしかありません。

#### (エ) 決して“その場しのぎ”に走らない

頑張って毅然とした対応を継続しても、相手が言葉尻を捉えたり、話をすり替えたりして攻撃してくれれば、どこかで融通を利かせて話を終わらせたい気持ちが湧いてきますが、そこが相手の狙いです。

公平公正に職務に当たり、組織として職員によって異なる対応とならないよう、毅然と対応した担当者の頑張りが無駄な努力にならない、文句を言われながらも必死で対応を続けた職員が悪者にされないように、しっかりと組織的な対応に努めます。

### イ 事案発生の際の初動対応

#### (ア) 担当職員

担当職員は、次の事項について注意しなければなりません。

- ・提示された意見について事実を確認する。
- ・「業務上必要かつ相当な範囲を超える」言動の疑いを感じた場合は、上司に報告して指示を仰ぐ。

#### (イ) 担当者の上席職員

担当者の上席職員は、次の事項について注意しなければなりません。

- ・「業務上必要かつ相当な範囲を超える」言動としての対応要否を判断するため、情報をもとに事実確認を行う。
- ・確認した事実に基づき、町に過失や非がある場合には謝罪し、必要な対応を行う。

- ・「業務上必要かつ相当な範囲を超える」言動に該当すると判断した場合には、課（室）内の所属長（以下「所属長」という。）に報告・相談の上、次のハラスメント行為別の対応例（以下「対応例」という。）に沿って対応する。

#### (ウ) 所属長

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、またはそのおそれがあると認めたときは、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、所属部（局）長を通じ副町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等発生連絡表（別記様式）により所属部（局）長を通じて副町長に報告する。

#### ハラスメント行為別の対応例

類型（行為）	内 容	対応例
時間拘束型	長時間にわたり、行政サービスの利用者等が職員を拘束する。居座りするまたは長時間、電話を続ける。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・対応開始から一定時間（30～60分を目安）を超える場合は、理由（一連の対応要領が、組織のルールとして決められていること）を説明したうえで、「これ以上の対応はできない」旨を明確に告げる。</li> <li>・その後、一定の時間（15分程度）が経過した時点で、「これ以降は対応を打ち切る」旨を告げて、お引き取りを願う、または電話を切る。</li> <li>・それでもなお、行政サービスの利用者等が退去しない場合には、（15分後を目安に）斑鳩町庁舎管理規則第12条に定める「退去命令」として再度退去を求め、求めに応じない場合には警察に対応を要請することを告げる。</li> <li>・再度架電が継続した場合も、求めに応じない場合には警察に対応を要請することを告げる。</li> </ul>
リピート型	理不尽な要望について、繰り返し電話で問い合わせをする。または面会を求めてくる。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・不合理な問い合わせが繰り返された場合（3回程度を目安）には、次回は対応できない旨を伝える。</li> <li>・その後も繰り返し連絡が来る場合は、受電の際に通話内容を録音することについて同意を求め、同意が得られない場合には電話を切る。録音についての同意が得られた場合は、録音の開始と同時に「以後応答しない」旨を告げて放置する。</li> <li>・それでも、なお架電の繰り返しが終息しない場合には、今後の架電中止を求め、求めに応じない場合には警察に対応を要請することを告げる。</li> </ul> <p>※役場庁舎においては、「通話自動録音システム」の導入を予定している。</p>

暴言型	大きな怒鳴り声をあげる、侮辱的発言、人格の否定や名誉を棄損する発言をする。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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、止めるように求めます。</li> <li>・それでもなお大声や、侮辱的発言、名誉棄損あるいは人格を否定する発言が止まない場合は、事後の事実確認を目的として録音する旨を告げ、録音を開始して退去を求める。</li> <li>・退去しない場合には、斑鳩町庁舎管理規則第12条に定める「退去命令」として再度退去を求め、求めに応じない場合には警察に対応を要請することを告げる。</li> </ul>
暴力型	殴る、蹴る、たたく、物を投げつける、わざとぶつかってくる等の行為を行う。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・危害が加えられないよう一定の距離を保つ等、対応者の安全確保を優先する。</li> <li>・複数名で対応し、直ちに警察に通報する。</li> </ul>
威嚇・脅迫型	「殺されたいのか」といった脅迫的な発言する、反社会的勢力とのつながりをほのめかす、異常に接近するなど、職員を怖がらせる行為をとる。または、「SNSにあげる、口コミで悪く評価する」等と社会的評価を下げるような脅しをかける。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・複数名で対応し、対応者の安全確保を優先し、状況によっては警察へ通報する。</li> <li>・社会的評価を下げるような脅しをかける場合は、退去を求める。</li> <li>・退去しない場合には、斑鳩町庁舎管理規則第12条に定める「退去命令」として再度退去を求め、求めに応じない場合には警察に対応を要請することを告げる。</li> </ul>
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。お断りをしても執拗に特別扱いを要求する。または、文書等での謝罪や土下座を強要する。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・不用意な発言はせず、対応を上位者と交代する。</li> <li>・決して要求に応じず、要求が止まない場合には「時間拘束型」に準じて対応する。</li> </ul>
庁舎等外拘束型	クレームや要望などの詳細が分からぬ状態で、職場外である行政サービスの利用者等の自宅や特定の事務所などに呼びつける。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・要望には決して応じず、用件の詳細を確認した上で、庁舎等への来訪を求める。</li> <li>・相手方が庁舎等への訪問を承諾した場合は、庁舎内の会議室等において複数の職員により、あらかじめ終了時間を明示して面談する。</li> <li>・面談にあたっては、事後の事実確認を目的として録音する旨を告げ、録音を行う。</li> <li>・面談が終了しても退去しない場合には、（15分後を目安に）斑鳩町庁舎管理規則第12条に定める「退去命令」として再度退去を求め、求めに応じない場合には警察</li> </ul>

		に対応を要請することを告げる。
SNS／インターネット上での誹謗中傷型	インターネット上に名誉を棄損する、またはプライバシーを侵害する情報を掲載する。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・発信者の把握が困難であり、被害者が被害を回復するのが難しく、迅速な対応が求められる。</li> <li>・掲示板やSNSでの被害については、掲載先のホームページ等の運営者（管理人）に削除を求める。</li> <li>・投稿者に対して損害賠償等を請求したい場合や投稿者の処罰を望む場合には、町顧問弁護士や警察に相談する。</li> </ul>
セクシュアルハラスメント型	職員の身体に触る、待ち伏せする、つきまとう等の性的な行動、食事やデートに執拗に誘う。性的な冗談といった性的な内容の発言を行う。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・性的な言動に対しては、可能であれば、録音・録画による証拠を残し、被害者および加害者に事実確認を行い、加害者には警告を行う。警告に応じない場合には警察に通報する。</li> <li>・執拗なつきまとい、待ち伏せに対しては、警察に通報する。</li> </ul>
公私混同型	町に対する要望を職員に個人的なSNSを通じて一方的に送り付けてきたり、深夜や休日を問わず個人の携帯電話に架電して長時間にわたり意見を述べたりする。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「この件は仕事に関わることなので、今この場で話を続けるのは適当でないと思う」あるいは「いったんお話は伺うが、続きは日を改めて話し合いましょう」など、業務として対応すべき事案であることを伝えてやり取りを打ち切る。</li> <li>・職員であっても公私の区分があることを丁寧に伝え、「休み明けの勤務時間内での対応では遅すぎるか」などと事案の緊急性を確認した上で、やり取りを終える。</li> </ul>

※① 上記類型と例示はあくまでも目安です。これに該当しないからといって、不当要求やハラスメントに相当しないわけではありません。逆に、上記分類に該当するからといって直ちに不当要求やハラスメントに相当するとも限りません。個別の事案に対して、苦情等の言動や内容、被害者の状況を丁寧に確認する必要があります。

- ② 「拘束」や「繰り返し」が典型的なように、正当な内容の苦情等でも、その手段が不適当であれば、ハラスメントと認められる可能性があります。
- ③ さらに、管理職は、カスタマーハラスメントに相当すると認められなくても、対応者によつては苦情対応自体が大きな精神的負担になることに注意すべきです。
- ④ また、カスタマーハラスメントに相当する場合でも、職員側、職場環境、制度といった別の要因が当該言動を惹起した可能性も慎重に考慮すべきです。
- ⑤ 一次対応者による対応の継続が状況の悪化を招くのであれば、上司等の一次対応者以外の職員による対応も必要です。
- ⑥ 職種によって、悪質クレームの種類が異なる点にも注意すべきです。複数の職種を抱える職場では、職種に応じて柔軟に対策を取る必要があります。

## 第3章 カスタマーハラスメントへの対応

### 1 組織としての対応

町および町教育委員会（以下「町等」という。）は、カスタマーハラスメントの対応に関し、必要な措置を迅速かつ適切にとります。

#### （1）カスタマーハラスメント対応指針の周知・啓発

「斑鳩町行政サービスの利用者等からの著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）に関する対応指針（令和6年4月策定）」を職員に周知するとともに、町ホームページに掲載し、広く周知・啓発することで、ハラスメントを許さない町の基本姿勢を明確に打ち出します。

#### （2）職員研修等による周知・啓発

職員に対し、カスタマーハラスメントの対応に関する研修等を行うことで、周知・啓発に努めます。

#### （3）カスタマーハラスメントへの対応

行政サービスの利用者等による業務上必要かつ相当な範囲を超える言動によって、職員に精神的・身体的な苦痛を与え、職員の人格や尊厳を傷つける、または職員の勤務環境を害するハラスメントに関する苦情相談があった場合には、組織として対応します

### 付 則

（施行期日）

この指針は、令和6年4月1日から施行する。

(別記様式)

## カスタマーハラスメント発生報告書

報告所属長氏名		部（局）	課（室）
		氏 名	
事案の対応職員		部（局）	課（室）
		氏 名	
発 生 日 時 等	日 時	年 月 日( ) 時 分 ~ 時 分	
	場 所		
事案の相手方		氏 名 名 称	
事案の概要		<ol style="list-style-type: none"><li>1. 事案の区分 <input type="checkbox"/> カスハラ <input type="checkbox"/> 不当要求 <input type="checkbox"/> その他 ( )</li><li>2. いつ、どこで、何が行われたのか。(カスハラ等とする言動や経緯を簡潔に記入)</li></ol>	
事案対応の状況			