

砥部町
カスタマーハラスメント
対応マニュアル
－概要版－

【令和 7 年9月作成】

総務課

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』とは、行政サービス利用者等からのクレーム・言動のうち、**要求内容が正当でないもの、若しくは要求を実現するための手段又は態様が社会通念上不相当なものであって、当該要求などにより、職員の勤務環境が害されるもの**をいいます。

クレームなどの多くは、役場の業務改善や行政サービスの向上に繋がるものですが、中には要求内容に根拠がない場合や、根拠があっても要求行為が不適切な場合があります。

厚生労働省では、カスタマーハラスメントに当たる行為を、大きく9つの類型(下表参照)に分けていますが、実際の場面では複合的な事案も想定されることから、町では、「**組織的に**」「**毅然と**」「**法的に**」を基本に、状況に応じて適切に対応します。

類型	行為の例示
長時間拘束型	長時間にわたり庁舎に居座る、又は電話をする。
レポート型	繰り返し執拗に面会を求める、又は電話をする。
暴言型	「バカ・アホ」といった侮辱的発言、人格の否定や名誉を棄損する発言をする。
暴力型	人やモノを殴る、蹴る、叩く。 モノを投げつける。
威嚇・脅迫型	「殺す・マスコミなどに訴える」といった脅迫的な発言をする。 大きな怒鳴り声を上げ、又は異常に接近する。
権威型	特別扱いを要求する。 土下座又は謝罪文書の提出を要求する。
庁舎外拘束型	必要性がないのに、職場外に呼び出す。
SNS/インターネットでの誹謗中傷型	インターネット上に職員のプライバシーを侵害する、又は名誉を棄損する情報を掲載する。
セクハラ型	身体に触る、待ち伏せる、つきまとう。 食事などに執拗に誘う、又は性的な冗談を言う。

■ 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あり、その多くは、業務改善や行政サービス向上に繋がるものです。職員は、苦情等の全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、要求の内容や、要求を実現するための手段又は態様が、社会通念に照らし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します。

カスタマーハラスメント判断ポイント

- 苦情・クレームの「対象」は町のどのような行為か、具体的に特定できるか。
- 「理由」は何か。いつ、どこで、誰が、どのような被害を受けたのか、事実関係を明らかにする証拠や証言はあるか。
- 「要求」は何か。町行政と因果関係はあるか、違法、不当ではないか、理由との相当性はあるか
- 「要求行為」は違法、不当ではないか。対応に大きく時間が割かれるなど、業務に影響は生じていないか。

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、それぞれの事情に配慮した上で、真摯に耳を傾け、丁寧な説明と迅速な対応を心がけることが重要です。

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心がけ、まずはカスタマーハラスメントの予防に努めます。

その上で、苦情やクレームが長期化するなど、悪質な事案へと発展した場合には、カスタマーハラスメントとして、組織的に対処【警告▶対応中止▶法的措置】する必要があります。

1 初期段階の対応

- (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

(1) 組織的に対応する

- ア 速やかに上司に相談、所属長に報告する
- イ 複数で対応する

ウ 責任者(所属長)は原則対応しない

エ 場所を選定する

オ 時間を設定する

【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があった場合は、時間にならなくとも対応を終了する

カ 事案を共有する

警察に通報する事案や全庁的に拡大する事案、又はそのおそれがある事案等、悪質性の高いものについては、『砥部町不当要求行為等防止対策規程』に基づき、対策委員会を設置して対応します。

キ 個別の対応方針を定めて所属内で共有する

(2) 毅然と対応する

ア 議論は避ける

イ 曖昧な回答はしない

ウ 発言内容を録音する

庁舎の電話交換機を経由した通話内容については、全て録音しています。カスタマーハラスメント該当事例があれば、録音内容を保全します。

エ 警告する

オ 対応を中止する

(3) 法的に対応する

ア 庁舎管理権を行使する

イ 警察に通報する

ウ 弁護士に相談する

過去にカスタマーハラスメントを行った人からの申し出や要求を直ちにカスタマーハラスメントと判断しない。過去と同じ内容であれば、リピート型として対応しますが、新しいものは、当該申し出や要求がカスタマーハラスメントにあたるか、適切に判断した上で対応します。

《参考》

【カスタマーハラスメントが抵触する法律】

カスタマーハラスメントにあたる以下の行為は、刑法に抵触する可能性があります。

行為の態様	罪名	該当条
○殴打してけがを負わせる ○執拗な嫌がらせ電話によって精神疾患を負わせる	傷害罪	204 条
○殴る、蹴る、叩く、掴む、引っ張る、物を投げつける (傷害に至らなかった場合)	暴行罪	208 条
○ガラスを故意に割る ○庁舎備品等を故意に壊す	器物損壊罪	261 条
○「痛い目に合わせてやる」「写真をネットにばらまく」などと告げる	脅迫罪	222 条
○規程違反などを口実に、金品を脅し取る、又は支払いを免れる	恐喝罪	249 条
○「この場で土下座しなければ殴る」などと告げ土下座を強要する	強要罪	223 条
○脅迫して有利な課税上の取扱いを強要する	職務強要罪	95 条
○インターネット上に名誉を棄損する情報を掲載する	名誉棄損罪	230 条
○SNS に「○○はバカ」と書き込む	侮辱罪	231 条
○職務執行中の公務員に対し、暴行や脅迫をする	公務執行妨害罪	95 条
○執拗な迷惑電話などにより業務を妨害する	威力業務妨害罪	234 条
○庁舎管理者から何度も退去要求を受けても居座り続ける	住居侵入罪 不退去罪	130 条