

小野町カスタマーハラスメント対策基本方針

1. 背景

近年、悪質なクレームによる労働者のメンタルヘルス悪化や離職などの要因となる「カスタマーハラスメント」が社会問題化しています。このような中、令和7年6月に労働施策総合推進法が改正され、カスタマーハラスメント対策を講じることが全事業者の義務となり、本年10月1日から施行となります。

2. 基本的な考え方

町では、総合計画に掲げる「人が輝き みんなでつくる しあわせおのまち」実現のため、町民の皆様をはじめとする行政サービスを利用される全ての皆様の「声」を大切にし、真摯に向き合いながら行政サービスの向上に努めています。

町に寄せられるご意見の多くは、業務遂行に当たって貴重なものであり、謙虚に対応しなければなりません。

一方で、職務に対する意見や要望の中には、その内容が相当性を欠くものや、社会通念上許容される範囲を超え、職員の精神的若しくは身体的な苦痛が与えられるものもあります。

このような行為は、職員を傷つけるとともに職場環境を悪化させ、他の利用者へのサービスを低下させることにつながります。

町では、職員が安全に安心して働ける職場環境をつくるため、カスタマーハラスメントの防止対策を推進していきます。

3. 定義

次のようなものをカスタマーハラスメントとして定義します。

町民の皆様などからのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求内容の妥当性に照らし、当該要求を実現するための手段、態様が社会通念上不相応のものであって、当該手段、態様により、労働者の職務環境が害されるものをいい、次の要件を満たすものをカスタマーハラスメントとして定義します。

(1) 町民等からの要求の内容が妥当性を欠くものの例

- ① 町のサービスに瑕疵・過失が認められない内容
- ② 町が提供するサービスの内容とは関係がない内容
- ③ 土下座等の謝罪を強要する内容

(2) 町民等が町へ要求を実現しようとするための手段・態様が社会通念上不相当な言動等の例

- ① 要求内容の妥当性にかかわらず社会通念上不相当とされる可能性が高いもの
 - ア 威圧的な言動
 - イ 継続的（繰り返される）、執拗（しつこい）言動
 - ウ 差別的な言動
 - エ 性的な言動
 - オ 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
 - カ 身体的な攻撃（暴行、傷害）
 - キ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- ② 要求内容の妥当性に照らして社会通念上不相当とされる場合があるもの
 - ア 職員・職場の撮影や録音、録画をする行為
 - イ 不相応な金品・補償の要求
 - ウ 謝罪の要求

(3) ハラスメントの具体例

類型	具体例	対応例
時間拘束型	・長時間電話で話す。 ・職場に長時間居座る。 ・職員を長時間拘束する。 ・勤務場所以外への呼び出し。	・対応できる時間を設定し、伝える。 ・一定の時間（30分程度）が経過した時点で退去を求める。（電話を切ることを伝える。）
反復型・リピート型	・理不尽な要求を繰り返す。 ・繰り返し電話をかけてくる。 ・繰り返し面会を求めてくる。	・何度も話しているのに、対応できない旨を伝える。
暴力型	・殴る・蹴る・叩く等の暴行を行う。 ・物を投げつける。 ・胸ぐらを掴む。 ・わざとぶつかる。 ・服を引っ張る。	・相手との距離を取って身の安全を確保し、周りの職員に支援を求め、警察へ通報するよう伝える。
暴言・威嚇・脅迫型	・大きな怒鳴り声をあげる。罵声を浴びせる。 ・侮辱、差別、人格否定、名誉棄損につながる発言。 ・土下座や謝罪文の作成を強要する。 ・「ネットに晒す」等の脅しをかける。 ・脅迫的な発言や反社会的勢力との関係をほのめかす。	・暴言をやめるよう警告する。 ・後で事実関係が分かるよう記録・録音する。 ・やめない場合は、対応を中止し、退去を求める。 ・警察へ通報することを伝える。 ・脅しに乗らない。「ご自身の判断でしようから、何も申し上げられません。」と伝える。
権威型	・優位な立場にいることを利用した暴言。 ・自身の権威を誇示し、特別扱いを要求する。	・特別扱いできないことを明確に伝える。
嫌がらせ型	・性的な言動。 ・職員につきまとう、待ち伏せするなどのストーカー行為。 ・職員の対応を撮影した動画、職員の氏名等のインターネット上での公表など、職員のプライバシーが損なわれるおそれがある行為。 ・評判を著しく低下させるような悪意のある書き込みをする。	・嫌がらせ行為をやめるよう、相手に警告する。 ・嫌がらせ行為をやめない場合は、退去を促す。
脱線・こう着型	・制度上できないことを繰り返し要求する。 ・担当業務外の苦情を言う。 ・自己主張ばかりで話が進まない。	・用件は何なのかを確認する。 ・用件以外のことは対応できない旨を伝える。

4. カスタマーハラスメントの認定

正当なクレームとカスタマーハラスメントは明確に区別する必要があります。正当なクレームは、合理的かつ適切な補償や改善を求める内容を指摘するものです。具体的には、契約や法令に基づくもの、客観的根拠があるもの、適切な範囲での要求、誠実な意図で行われているものが該当します。

一方、カスタマーハラスメントは、問題解決でなく職員の尊厳を傷つける行為です。カスタマーハラスメントの判断基準としては、要求内容が不当または過剰である、言葉遣いが威圧的、侮辱的である、長時間にわたる執拗な要求や抗議である、職員の人格を否定するような発言があるなどの点で当てはまるかどうかが基準となります。

5. カスタマーハラスメントへの対応

職員等がカスタマーハラスメントに該当する行為を受けた場合は、職員等を守るため、下記のとおり対応します。

(1) 冷静な対応

相手の言動に反応して感情的にならずに、まず、相手の話に真摯に耳を傾け、丁寧な言葉遣いで対応し、主張の内容や事実関係を把握します。また、即座での客観的判断が難しい場面では、町として事実や責任を認めたような発言、相手に少しでも期待を持たせるような発言、その場しのぎの曖昧な発言は、しないように注意します。

(2) 組織的な対応

現場の個人に任せず、複数人の職員等で対応します。

(3) 迷惑行為の制止

迷惑行為等を制止するため、適宜、注意、警告を行います。それでも、迷惑行為が続く場合は、対応を打ち切ります。

(4) 内容の記録

やり取りの録音・録画等、該当する行為の経緯、内容など、相手の要求内容と自身の回答内容を明確に記録します。

(5) 警察への通報

身体的暴力や脅迫、長時間の拘束など悪質なケースは速やかに管轄の警察署に通報します。

(6) 法的措置

顧問弁護士に相談し、刑事責任、民事上の損害賠償請求といった法的措置を執ります。

6. 基本的な対策

(1) 小野町カスタマーハラスメント対策基本方針の周知・啓発

「カスタマーハラスメント防止」に関する情報について、町公式ウェブサイトでの公表、町広報紙への掲載、庁舎内のポスター掲示などにより、周知・啓発します。

(2) カスタマーハラスメント等相談窓口の設置、体制の整備

人事担当課内に相談対応の窓口を設置します。対応職員は、カスタマーハラスメント事案への対応が終了、または継続中であっても、事案の内容については速やかに人事担当課へ報告します。対応者は

「カスタマーハラスメント記録票」（様式第1号）を作成し報告することとします。

人事担当課においては、報告内容に基づき庁内での情報共有を行い、今後の方針の検討、組織としての対応力強化を図ります。他課との連携が必要な場合は、速やかに関係課へ連絡・共有し、対応について協議することとします。

(3) カスタマーハラスメントに関する知識、対応方法等の研修

カスタマーハラスメントの実態と課題を共有し、現場で生かせる対応力と組織としての備えを学ぶための研修機会を設けます。

(4) 録音・録画など事実の詳細な記録

対面や電話での対応時は、「いつ・どこで・だれが・なにを・なぜ・どのように」を具体的に記録するよう、日頃から心がけて対応します。

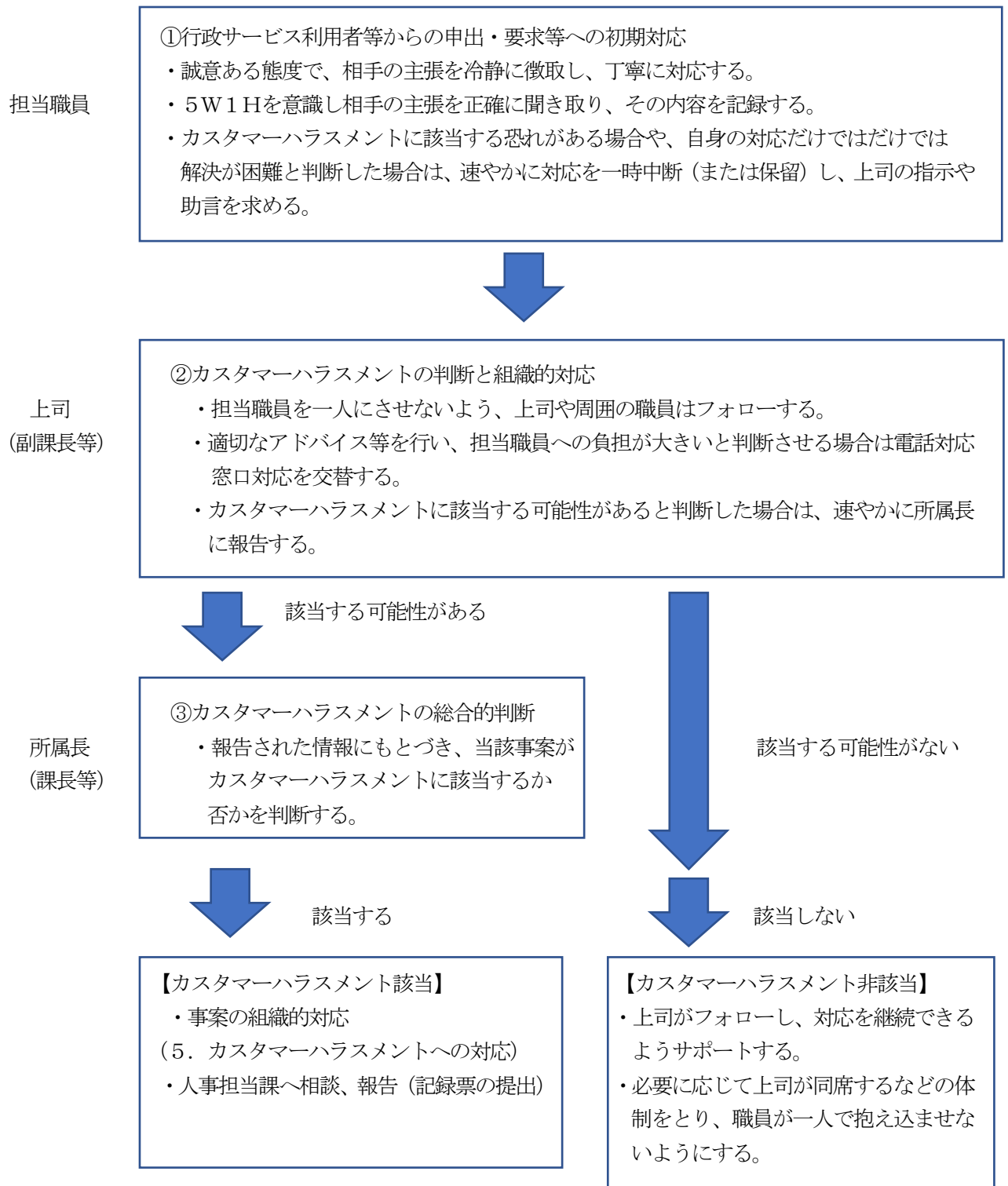
(5) 警察、弁護士等専門家との連携

犯罪行為や業務妨害に対して速やかに警察に出動を要請したり、法的判断を要するケースには顧問弁護士と連携したりして組織的に対応できる仕組みをつくります。

(6) 職員のネームプレート表示の簡略化（名字のみの表示）

職員の個人情報を特定されにくくすることで、被害につながるリスクと精神的な負担を軽減します。

◎カスタマーハラスメントの対応フロー



カスタマーハラスメント記録票

所属課名 _____

記 録 日 時	年 月 日 () 時 分
発 生 日 時	年 月 日 () 時 分
発 生 場 所	☐ 窓口 ☐ 電話 ☐ メール ☐ その他 ()
対 応 職 員 氏 名	
同 席 者 氏 名	
相 手 の 情 報 (氏名、性別、年齢等)	
内 容 ・相手の主張 ・時系列 ・5W1Hに留意 ・発言は「 」	
対 応 内 容	
今 後 の 対 応	
上司への報告日時	年 月 日 () 報告先 :
そ の 他	

※記録票は人事担当課に提出します。

※個人情報を含むため、取扱いに十分注意してください。