

【概要版】庄内町カスタマーハラスメント対策マニュアル

令和 8 年 10 月

1 はじめに

令和 7 年に「労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律」が改正され、令和 8 年 10 月からカスタマーハラスメントを防止する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、地方公共団体においても措置の実施が義務付けられている。

・行政に寄せられる意見や要望は貴重なものであり、正当な意見や要望については真摯に対応すべきものである。一方、これらの中には、職員の人格を否定する言動や暴力を伴うものなど、職員の尊厳を傷つける行為もあり、こうした行為は職場環境や職員の心身の健康への悪影響をもたらすほか、業務遂行に著しい障害を与え、行政サービスの質の低下を招くなど、重大な問題になることも懸念される。

・職員を守り、取り組むべき業務に注力して、より質の高い行政サービスを提供できる環境をつくるためにも、組織的にカスタマーハラスメントの防止に努め、発生した場合には毅然と対応することが重要である。このような考えのもと、庄内町では、今般「職員向けカスタマーハラスメント対策マニュアル」を作成するものである。

2 カスタマーハラスメントの定義

国においては、「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」などと定義。加えて、カスタマーハラスメントにあたる行為については、以下を例示している。

○行為の例示

- ・時間拘束：長時間の拘束、居座り、長時間の電話
- ・リピート型：頻繁な来庁、度重なる電話やメール、複数部署にまたがるクレーム
- ・暴言：大声、暴言、恫喝、罵声、差別的な言動
- ・揚げ足取り：電話対応の揚げ足取り、要求を繰り返し通らない場合の言葉尻を捉える行為
- ・脅迫：脅迫的な言動、反社会的な言動、物を壊す、殺すといった発言
- ・権威型：優位な立場を利用した暴言、特別扱いの要求
- ・SNS への投稿：インターネット上の投稿（職員の氏名公開）、役場や職員の信用を毀損させる行為
- ・正当な理由のない過度な要求
 - ：金銭要求、私物の故障に関する金銭要求、制度上対応できないことへの要求
- ・セクハラ：特定の町職員へのつきまとい、わいせつ行為や盗撮
- ・その他：正当な理由のない業務スペースの立ち入り

3 カスタマーハラスメントを起こさないために

○通話の録音の活用

通話の録音は対応品質の向上と悪質なクレームの牽制を目的としている。電話機には録音機能を設置し、必要に応じて通話を録音。

○町民への周知・啓発

周知・啓発ポスターを作成し庁舎内に掲示、町公式ホームページや公式 LINE で公表することで町民理解を広げる。

4 カスタマーハラスメントが起きてしまったら

○組織として対応する

基本複数人で対応を行う。暴言や長時間の時間拘束など、必要に応じてフォローができるよう、上司や周りの職員は注意を払う。

○脅しに屈しない

暴力的な言動があれば聞き流さずに注意を払う。注意しても態度を改めない場合は、帰るよう告げて退去させるといった毅然とした対応を行う。

○警察の臨場を求める

刑法などの法的根拠を基に警察の臨場を求める。暴力的な言動があれば躊躇せずに警察に連絡を行う。

○法的措置を視野に入れた対応

他自治体の事例を参考に、損害賠償請求や訴訟を視野に入れる。関係部署との連携を密にし、事実の記録をしっかりと行う。

5 具体的な対応の目安

○対応時間

世間話や町政外の話などにより長時間の拘束に及んだと判断した場合は、他の町民対応に支障が生じるため、対応時間を設定する。

○会話が成立しない場合の対応

激高して会話が成立しない場合は、落ち着くよう促し、さらに激高が続く場合は、落ち着いてから再度こちらに電話するよう伝えるなどして切電する。

○職員を正当な理由なく指名してくる場合の対応

対応職員については町側で組織として決めることを伝える。執拗に対応者の変更を求めてくる場合は、上司や同僚が同席し複数人で対応する。

6 対策とあわせて留意すべきこと

○正当なクレームと混同しない

クレームのすべてが悪質ではないため、信頼できる応対者と受けとめてもらえるよう対応する。

○日々傾聴のスキルアップを

ベテラン職員の技術に倣ったり、実践を通じたスキルアップに取り組んだりするほか、研修参加や書籍等による調査研究など自己研鑽に励む。

○問題を抱える方の最後の砦であること

役場には、さまざまな理由で社会から孤立し、他に相談できる場所がないために問い合わせを繰り返したり、孤独を紛らわせるために訪れたりする方も少なくないことから、相談者の背景にも留意して対応を行う。また、状況に応じて、保健福祉課と連携した対応を検討する。