

矢巾町カスタマーハラスメント対策ガイドライン

令和 8 年 10 月
(矢巾町総務課)

目次

1 はじめに

- (1) ガイドライン策定の目的
- (2) ガイドラインの位置づけ

2 カスタマーハラスメントとは

- (1) カスタマーハラスメントの背景
- (2) カスタマーハラスメントの定義
- (3) 公務現場と特性とカスタマーハラスメント

3 カスタマーハラスメントに対する基本方針

4 カスタマーハラスメントへの対応

- (1) 日頃からの備え
- (2) クレームの初期対応
- (3) カスタマーハラスメントの判断基準
- (4) ハラスメント行為別の対応例
- (5) 対応の打ち切り・退去命令・通報
- (6) 事後対応

5 職員の配慮措置

6 組織体制

- (1) 相談窓口の設置
- (2) 再発防止の取組
- (3) 研修の実施

7 様式

1 はじめに

(1) ガイドライン策定の目的

近年、カスタマーハラスメントが社会的な問題となっています。令和7年には「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ずることが事業主の義務となりました。具体的な措置については、「職場におけるカスタマーハラスメントに関して雇用管理上講ずべき措置等に関する指針（令和8年厚生労働省告示第51号）」（以下、「厚労省指針」という。）で示されており、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ます。

本来、町に対するクレームや苦情は、場合によっては行政サービスの内容や提供方法の見直しにつながるができるものであり、必ずしもそれ自体が問題とは言えません。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、職員の尊厳を傷付ける行為もあり、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ます。

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す。このような考えのもと、当町では、「矢巾町カスタマーハラスメント対策ガイドライン」を作成しました。

実際の現場では、業務の内容や性質、相手の特性などによって適切な対応が求められます。職員一人一人が、本ガイドラインに記載されている基本的な考え方を理解し、各所属においてもカスタマーハラスメントへの適切な対応について話し合ってくださいようお願いします。

また、職員自身が委託先等に対して、想定しているサービスを著しく超える要求や威圧的な言動などのカスタマーハラスメントを行わないようにすることも必要です。職員の言動等がカスタマーハラスメントに該当していないか、各所属で改めて振り返るようにしましょう。

(2) ガイドラインの位置づけ

本ガイドラインでは、カスタマーハラスメントの定義、カスタマーハラスメントに対する基本方針、当町における判断基準や対応例、組織体制などを示します。

カスタマーハラスメント対策に組織的に取り組み、職員一人一人が安心して職務に専念し、能力を発揮できる環境の実現を目指していきましょう。

2 カスタマーハラスメントとは

(1) カスタマーハラスメントの背景

カスタマーハラスメントは、相手方とのコミュニケーション不足が原因や背景となって生じることもあります。当初は一般的な苦情でも、職員の対応や態度によって、カスタマーハラスメントに発展してしまうことも考えられます。

各職員がその担当する行政サービスをよく理解し、相手方への対応力の向上を図ることは、カスタマーハラスメントの被害者になることを防止する上でも重要です。自信を持った確かな対応ができるよう、担当業務に関する知識の習得や日々の研鑽に努め、対応の際の接遇マナーにも留意するようにしましょう。

(2) カスタマーハラスメントの定義

当町では、厚労省指針及び人事院規則で示されている定義に基づき、カスタマーハラスメントを以下のように定義します。

カスタマーハラスメントとは、職員の職務に係る行政サービスの利用者等（以下、「相手方」という。）からの言動であって、職員が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えるものにより、職員が精神的若しくは身体的な苦痛を与えられ、職員の人格若しくは尊厳が害され、又は職員の勤務環境が害されることをいう。

※ 「職員の職務に係る行政サービスの利用者等」とは

対面であるか否かにかかわらず、職員が従事する職務に関し当該職員に関わるすべての者をいいます。ただし、職員は、原則として含まないものとします。

「社会通念上許容される範囲を超えるもの」とは

社会通念に照らして、言動の内容が相当性を欠くもの、又は手段・態様が相当でないものが該当します。この場合、「内容」、「手段・態様」どちらか一方で社会通念上許容される範囲を超えることもあります。

判断に当たっては、様々な要素を総合的に考慮する必要があります。また、組織又は職員側の不適切な対応が当該言動等の原因や背景となっている場合もあることに留意が必要です。

「職員の勤務環境が害される」とは

職員が身体的又は精神的に苦痛を与えられ、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を生じるなどの職員が勤務する上で見過ごすことのできない程度の支障が生じるものをいいます。

判断に当たっては、言動の頻度や継続性が考慮されますが、強い精神的又は身体的な苦痛を与える態様の言動がある場合には、1回の言動であっても該当し得るものとなります。

- ・ 相手方からの苦情のすべてがカスタマーハラスメントに該当するものではありません。客観的に見て、社会通念上許容される範囲で行われたものは、カスタマーハラスメントに当たりません。
- ・ カスタマーハラスメントには、対面で行われるものだけでなく、電話や SNS 等のインターネット上で行われるものも含まれます。
- ・ 障がい者から「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」で禁止されている不当な差別的取扱いをしないよう求めることや、社会的障壁の除去を必要としている旨の意思を表明すること自体は、カスタマーハラスメントには当たりません。同法に基づき、その実施に伴う負担が過重でないときは、社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮をしなければなりません。
- ・ 「職員」は、正職員だけでなく、会計年度任用職員等を含むすべての職員のことを指します。

(3) 公務現場の特性とカスタマーハラスメント

民間企業では顧客を選別した対応が可能であることが多いのに対し、公務現場では、公平・公正に行政サービスを提供することが求められます。公務員が「全体の奉仕者」として公共の利益のために勤務しなければならないことや、相手方を選別した対応ができないことに起因するカスタマーハラスメントが存在することも、公務現場の特性です。

公務現場では、相手方の権利を不当に侵害しないよう慎重な対応が求められる場合や、サービスが途絶すると相手方の生命や心身の健康に重大な影響が及ぶ場合があることに留意し、適切に対応することが求められます。

「全体の奉仕者」として、自らの担当業務に精通し、十分な接遇を行うよう留意すること、カスタマーハラスメントではない正当な苦情には真摯に対応すること、正当な理由がある場合（障害や高齢等の背景により言語化が困難な場合や、複雑なケースのため説明が長くなってしまう場合等）に一律の時間で打ち切るような、硬直的な運用をしないことなどに留意する必要があることは言うまでもありません。一方で、暴言・暴力などの不当な行為を受けた際、公務員であるからと言って、職員が耐える必要はありません。

カスタマーハラスメントにより、職員が心身の健康を害したり、対応に過度な時間を費やし、本来の業務に支障を来したりすることで、行政サービスの質の低下を招くことは避けなければいけません。

公務現場におけるカスタマーハラスメント対策は、職員が安心して能力を発揮し、質の高い行政サービスを安定的に提供するためにも必要不可欠です。

相手方の権利を不当に侵害しないことなど、公務現場の特性に十分に留意しつつ、公平・公正に、質の高いサービスを安定的に提供するために、カスタマーハラスメントには毅然と対応し、組織一丸となってカスタマーハラスメント対策に取り組むようにしましょう。

3 カスタマーハラスメントに対する基本方針

職員は、全体の奉仕者として公共の利益のために勤務していることを意識し、相手方からの要望や意見には、それぞれの事情に配慮した上、真摯に耳を傾け、丁寧に説明するなど適切な対応に努める必要があります。特に、相手方の言動に過度に反応して、安易にカスタマーハラスメントだと判断するような行き過ぎた対応とならないよう注意しなければなりません。

一方で、相手方からの要求や言動の中には、常識の範囲を超えた言動により、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の職員の尊厳を傷付けるものもあり、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、毅然とした態度で対応します。

また、これらの行為を受けた際は、所属長又は総務課等に報告し、組織的に対応します。

4 カスタマーハラスメントへの対応

(1) 日頃からの備え

相手方から寄せられるクレームのすべてがカスタマーハラスメントではありません。制度やサービスに関する指摘、対応への不満など、正当なクレームは、業務の改善につながる貴重な機会でもあります。

クレームに対する職員の適切でない言動が端緒となって、カスタマーハラスメントを発生させている可能性もあります。

当町においては、以下の基本的な心構えに基づき、適切に対応します。

① 気持ちを理解して傾聴する

- ・ 良好な関係を築くため、相手方の気持ちを理解する。
- ・ 孤独・ストレス・不安など、相手方の背景を推し測る傾聴を行う。

② 誠実に対応する

- ・ 第一印象が重要であり、表情や言葉遣いなどに注意する。
- ・ 不誠実な言動をしたり相手方をクレイマー扱いしたりしない。

③ 共感を伝える

- ・ 相手方との共感を深める上で効果的な「あいづち」を活用する。
- ・ 具体的には、「よくわかります」「そうなのですね」など、声に出して傾聴する姿勢を見せる。

④ たらい回しにしない

- ・ 「担当でないから」と一方的な説明は行わない。
- ・ 曖昧な説明、自信のない説明は行わない。

⑤ 関係課と連携をとる

- ・ 相手方が複数の課に要件のある場合は、適切な部署に相手方の用件を伝えてから繋ぐ。

⑥ 対応者を代わる

- ・ 相手方の怒りが収まらない場合、躊躇せず別の担当者や上位者に代わる。
- ・ 対応する職員が感情的になって対応を代わらないことは避ける。
- ・ 自分がすべて悪いと思わない、執拗に人格を責める言葉を真正面から受け止めない。

(2) クレームの初期対応

カスタマーハラスメントを未然に防止するため、クレームの初期段階で以下のとおり対応します。

① 感情的な対応はしない

- ・ 落ち着いて対応し、相手方の感情の高まりにつられない。
- ・ 話の合間には深呼吸して冷静になる。

② 要求内容を特定する

- ・ 要求内容を明確に特定した上で、議論を限定する。
- ・ 特定した要求内容を踏まえ、対応の可否を検討する。
- ・ 電話でのクレーム対応の場合、相手方の氏名や連絡先等を確認し、可能な範囲で特定する。要求内容を聞いた上で、同じ内容を復唱し、要求内容を特定する。

③ 事実関係を確認する

- ・ 5 W 1 H (※) により正確な事実関係を確認する。
※ When (いつ) / Where (どこで) / Who (誰が) / What (何を) / Why (なぜ) / How (どのように)
- ・ 事実を確認しないまま、相手方の要求内容を認める発言はしない。
- ・ 事実関係の確認前の段階では限定的な謝罪（例：嫌な気持ちにさせてしまい誠に申し訳ございません。）にとどめる。
- ・ 組織的な調査・確認が必要である場合は、必要な調査等を行った上で回答する旨を相手方に伝える。
- ・ 調査・確認に時間を要する場合、具体的な日数（例：○日間、○週間程度）を伝える。

④ 複数人で対応する

- ・ 組織で対応することを明確にするため、原則、複数人で対応する。
※ 相手方が複数の場合、できる限り同数以上の複数人
※ 相手方が多数の場合、必要最小限の人数（対応する職員数以下）に制限して対応
- ・ 役割分担（応対、記録等）を定め、各自が役割を遂行する。
- ・ 訪問でのクレーム対応の場合、カスタマーハラスメントの発生を未然に防止するため、複数人で訪問する。不測の事態が発生した場合に早急な援助を期待できないことから、単独行動を取らない。
- ・ 電話でのクレーム対応の場合、初期対応した職員による対応を原則としつつ、相手方の要求が著しく相当性を欠く内容であれば、1人で抱え込まず対応者を上司に代わる。

⑤ 対応場所を選定する

- ・ 原則、庁舎のオープンスペースで対応する。
- ・ やむを得ない場合、次の措置を講じた上で、会議室等で対応する。
※ 密室状態にせず、ドアを開けて室内の状況を周囲が確認できるようにする。
※ すぐに退室できるように、職員は出入口側に着席する。
- ・ 相手方を訪問してクレーム対応する場合、可能な限り、相手方の自宅やオフィスでの対応は避ける。難しい場合、第三者がいる場所に対応する。

⑥ 対応内容を記録・情報共有する

- ・ 対応内容を可能な限り詳細に記録する。
- ・ 対応内容は速やかに所属内で情報共有する。
- ・ 相手方が同じ話を何度も繰り返す場合、記録を基にいつ、何回、何を回答（説明）しているかを具体的に伝え、経過を把握して対応していることを示す。
- ・ インターネット上でのクレーム対応の場合、書き込まれた内容を正確に記録し証拠として残す。記録内容は、投稿者の属性、対応年月日・時間、要求内容、対応状況などで、投稿者のプロフィールやリンク、関連するやり取りも保存する。
- ・ SNS の投稿やメッセージはすぐに削除される可能性があるため、スクリーンショット等を活用し保存する。

【参考】録音・録画について

カスタマーハラスメントの抑止を図るとともに、対応状況を確実に記録するために、必要に応じて録音・録画をします。

相手方に対して迷惑な要求を止めるように求めたうえで、止めないようであれば「行き違いを防ぎ、正確に内容を確認するために録音させていただきます。」等、録音する旨を相手方に明確に告げたうえで録音する場合には、暴言等の牽制となり言動の過激化を抑止する効果が期待できます。

なお、録音・録画に当たっては個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）等を遵守し、相手方の個人情報を適切に取り扱うことが必要です。

（３）カスタマーハラスメントの判断基準

相手方からの意見・提案が苦情・クレームへと発展した場合、カスタマーハラスメントに該当するかどうかについては、所属長等が以下の点を考慮し確認します。

① 事実関係と要求内容の妥当性

要求や言動に関して、まずは事実関係、因果関係を確認し、過失がないか、また根拠のある要求がなされていないかを確認し、主張が妥当であるかどうかを確認する必要があります。

② 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

要求内容の妥当性の確認と併せて、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どうかを確認する必要があります。

【カスタマーハラスメントになり得るもの】

カスタマーハラスメントになり得るものの例には、次のようなものがあります。

- ・ これらはあくまで例示であり、実際の場面においては、「言動の内容」や「手段や態様」に着目し、具体的な状況を踏まえて総合的に判断することとなります。「言動の内容」又は「手段や態様」のどちらか一方のみが社会通念上許容される範囲を超える場合でもカスタマーハラスメントになり得ます。

カスタマーハラスメントになり得るものの例

言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの	①そもそも要求に理由がない又は行政サービス等と全く関係のない要求	・ 性的な要求や、職員のプライバシーに関わる要求をすること。
	②対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求	・ 法令に違反又は逸脱するおそれのある事務の処理を行うことを要求すること。
手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの	①身体的な攻撃（暴行、傷害等）	・ 殴る、蹴る、叩く等の暴行を行うこと。 ・ 物を投げつけること。 ・ わざとぶつかること。 ・ つばを吐きかけること。
	②精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）	・ 庁舎の物を壊すことをほのめかす発言やSNS等のインターネット上へ悪評を投稿することをほのめかす発言によって職員を脅すこと。 ・ SNS等のインターネット上へ職員のプライバシーに係る情報の投稿等を行うこと。 ・ 職員の人格を否定するような言動（職員の性的指向・ジェンダーアイデンティティに関する侮辱的な言動を含む。）を行うこと。 ・ 土下座を強要すること。 ・ 盗撮や無断での撮影をすること。 ・ 職員の性的指向・ジェンダーアイデンティティ等の機微な個人情報について、当該職員の了解を得ずに他の者に暴露すること又は当該職員が開示することを強要する若しくは禁止すること。
	③威圧的な言動	・ 大きな声をあげて職員や周囲を威圧すること。 ・ 反社会的な言動を行うこと。
	④継続的、執拗な言動	・ 同様の質問を執拗に繰り返すこと。 ・ 当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立てをすること。 ・ 同様の電子メール等を執拗に繰り返し送りつけること。
	⑤拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）	・ 長時間にわたる居座りや電話で職員を拘束すること。

(4) ハラスメント行為別の対応例

① 時間拘束型

長時間にわたり、職員を拘束する。居座りをする、長時間電話を続ける。

【目安時間】

膠着状態に陥ってから 30 分

※ あくまで目安であり、話が進展しない場合や暴力等の悪質な行為があった場合は時間を待たず終了するなど、事案に応じて対応しましょう。

【対応例】

- ・ 対応できない理由を説明し、応じられないことを明確に告げる対応を行った後、膠着状態に至ってから一定時間を超える場合、お引き取りを願う、または電話を切ります。
- ・ 複数回電話がかかってくる場合にはあらかじめ対応できる時間を伝えて、それ以上に長い対応は行いません。
- ・ 居座る場合には毅然とした態度で退去を求めます。
- ・ 状況に応じて警察へ通報します。

② 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する、または面会を求めてくる。

【対応例】

- ・ 繰り返し理不尽な問い合わせがくる場合、次回に対応しない旨を伝えます。それでも繰り返し連絡が来る場合は通話内容を録音し、窓口を一本化して今後同様の問い合わせをやめるよう伝えます。
- ・ 状況に応じて弁護士、警察へ相談します。

③ 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

【対応例】

- ・ 大声を張り上げる行為は、周囲の迷惑となるため、やめるよう求めます。
- ・ 侮辱的発言や名誉棄損、人格を否定する発言に関しては、後で事実確認ができよう録音し、程度がひどい場合は退去を求めます。
- ・ 状況に応じて弁護士、警察へ相談します。

④ 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。

【対応例】

- ・ 行為者から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最優先します。
- ・ 現場においては複数名で対応し、直ちに警察に通報します。

⑤ 威嚇・脅迫型

職員を怖がらせるような行為をとる、SNS にあげる等イメージを下げるような脅しをかける。

【対応例】

- ・ 複数名で対応し、現場においては対応者の安全確保を最優先します。
- ・ 状況に応じて弁護士への相談や警察への通報を行います。
- ・ イメージを下げるような脅しをかけられた場合も毅然と対応します。
- ・ 盗撮や無断での撮影をされた場合は、行為をやめるよう明確に伝えたとともにその場で撮影した画像や動画の削除を求めます。

⑥ 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、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要求する。

【対応例】

- ・ 不用意な発言はせず、対応を上位者と交代します。
- ・ 要求は断ります。

⑦ 職場外拘束型

詳細が分からない状態で、職場外にある自宅や特定の場所などに呼びつける。

【対応例】

- ・ 基本的には単独での対応は行いません。
- ・ 詳細を確認し対応を検討します。

⑧ SNS/インターネット上で誹謗中傷型

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ような情報を掲載する。

【対応例】

- ・ SNS 等の被害については、掲載先のホームページ等の運営者に削除を求めます。
- ・ 名誉棄損に関しては、弁護士や警察に相談します。

⑨ 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、付きまとう等の行動、食事やデートに執拗に誘う。

【対応例】

- ・ 執拗な付きまとい、待ち伏せに対しては施設への出入り禁止を伝え、それでも繰り返す場合には弁護士や警察に相談します。

(5) 対応の打ち切り・退去命令・通報

個別の事情を十分に配慮し、真摯かつ丁寧に対応したにも関わらず、著しい迷惑行為が収まらない場合、所属長等を含め、組織的な対応に移行します。

所属の態勢や個別の状況によっては、以下に示す対応手順の例のとおりに対応できないことも十分に想定されますが、重要なことは、現に困難に直面している職員を組織が守ることです。カスタマーハラスメントに該当するか否か、どのように対応するかについて、対応する職員が1人で判断することのないようにします。

また、カスタマーハラスメントは違法性のある迷惑行為であれば刑法等に抵触します。当町においては、こうした行為が見られた場合、警察と連携して厳正に対処することとします。

なお、暴力行為や器物破損など、身の危険を感じた場合は、その時点で速やかに警察に通報します。

① 対応者による判断（初期判断）

- ・ 相手方の迷惑行為が続く場合、行為の中止を求めるとともに、同僚や上司が同席するなど複数人での対応、状況に応じて対応者を係長等へ交代、やり取りの記録（録音含む）など、組織的な対応に移行する。
- ・ 係長等が同席している状況で、係長等がカスタマーハラスメントの可能性があると判断した場合、所属長等に速やかに報告の上、対応の中止を含めた方針を相談する。

② 所属長等による判断（該当性判断）

- ・ 報告を踏まえ、相手方からも聞き取りを行う。
- ・ 4(3)カスタマーハラスメントの判断基準に照らし、カスタマーハラスメントに該当するか否かを判断する。該当する場合には、対応の中止を判断して、職員に指示する。
- ・ 「組織としての回答であること」「説明を尽くしていること」「これ以上の議論はできないこと」を相手方に伝達する。

③ 退去命令

- ・ 警告を行ったにもかかわらず迷惑行為が継続する場合は、庁舎等からの退去を求めるものとする。この場合、矢巾町役場管理規則に基づき、総務課長が専決により退去を命ずるものとする。
- ・ それでもなお、相手方が退去しない場合、最終警告の上、従わない場合は警察への通報を検討する。

④ 警察に通報する

- ・ 繰り返し退去を命じても退去しない場合、最終警告する。
- ・ なお退去しない場合、警察に通報する。
 - ※ 緊急時：「110 番」
 - ※ それ以外：所轄警察署、＃9110（警察相談専用電話）
- ・ 警察官の現場到着後、これまでの状況を説明し、録画・録音がある場合は、内容を確認してもらう。その際、相手方を退去させたい旨を明確に伝える。
- ・ 迷惑行為を行う相手方を指導するよう依頼する。

- ・ 警察官の到着前に相手方が立ち去った場合でも、再訪する恐れがある場合は「相手方は立ち去ったが再訪する恐れがある」として情報連携しておく。

(6) 事後対応

事案は、対応が一度で終了するとは限りません。同じ人が継続的に当該言動等を繰り返すことも多いため、対応が落ち着いたら次のことを行いましょう。

- ・ 事実関係を時系列で整理して、所属長に報告する。
- ・ 再度当該言動等があった場合に備え、所属内で情報を共有し、今後の対応について検討する。
- ・ 他課等と連携した対応が必要になる場合には、速やかに関係課等に連絡し、対応について協議する。

なお、報告する際は、カスタマーハラスメント対応状況等報告書を用いて以下の情報を報告します。

・ 対応日時、方法、場所 ・ 対応職員 ・ 相手方の情報 ・ 事案の内容 ・ 対応状況
 ・ 今後の対応

5 職員の配慮措置

職員がカスタマーハラスメントの被害を受けた場合、速やかに被害を受けた職員に対する配慮の措置を行います。対応すべき事項として、職員の現場での安全確保と職員の精神面への配慮が必要であるほか、職員がセクシュアルハラスメントを受けた際は被害内容に合わせた配慮を行います。

6 組織体制

(1) 相談窓口の設置

当町においては、カスタマーハラスメントへの対応を現場任せにすることなく、庁内全体の問題として組織的に対応します。職員の心の健康にも配慮するため、カスタマーハラスメントに関する相談を受け付ける相談窓口を総務課に設置します。

相談に当たっては、当事者や相談内容に関係する者のプライバシーや名誉を尊重し、知り得た事実の秘密を厳守します。また、相談等を理由に不利益な取扱いをされることは一切ありません。

① 相談窓口

カスタマーハラスメントに関する相談窓口として以下の相談対応者を設定します。相談者は、いずれの相談対応者への相談も可能とします。

【相談対応者】総務課長、総務課長補佐、職員係職員

なお、当町では、地方公務員法に基づき、公平委員会の事務を岩手県人事委員会に委託しており、一般職の職員（会計年度任用職員を含む）は、岩手県人事委員会に対しても苦情相談を行うことができます。

(参考) URL : <https://www.pref.iwate.jp/iinkai/jinji/shinsasoudan/1015621.html>

② 相談方法

ハラスメントの被害を受けたと感じた職員又は職員に対するハラスメントを見聞した職員は、上記相談員に電話やメール等により相談してください。

③ 相談対応の手順

相談対応者は、以下の手順で相談対応を実施します。

- ・ 相談者から聞き取りを行い、発生時の事実関係を確認する。ただし、フラッシュバックによる二次被害が生じないように、事案に応じて、状況を把握する所属長等を確認する。
- ・ 相談者が証拠（対応記録メモ、写真、録音・録画データ等）を保有していれば、内容を確認する。
- ・ 客観的な証拠等に基づき、相手方の要求内容の妥当性、要求態様の相当性などを検討し、カスタマーハラスメントに当たる行為か判断する。
- ・ カスタマーハラスメントと判断した場合、「4 カスタマーハラスメントへの対応」に基づき、対応の中止や警察への通報など、適切な対応方法を指示する。
- ・ カスタマーハラスメントではないと判断した場合、通常のクレーム対応として、適切な対応方法を指示する。
- ・ 相手方からの暴力やセクシュアルハラスメントなど、緊急性を伴う状況を確認した場合、所属長等または相談対応者が対応を代わり、相手方から職員を引き離す。また、状況に応じて警察や弁護士と連絡を取りながら、安全を確保する。

④ 相談対応者の留意事項

相談対応者は、以下の事項に留意して相談対応を実施します。

- ・ 初期対応が非常に重要であり、適切、迅速に対応する。
- ・ 相談者にプライバシーを保護し不利益な取扱いをしない旨を伝える。
- ・ 相談者が対面の相談を望まない場合、他の方法を教示する。
- ・ 相談者の心身の状況に配慮するとともに、話に真摯に耳を傾け、意向に沿いながら詰問にならないよう丁寧に聞く。
- ・ 相談者にメンタルヘルス不調の兆候がある場合、当町の産業医等の専門家に相談対応を依頼する。
- ・ 相談者が相手方からセクシュアルハラスメントを受けた事案の場合、相談者の希望に応じて同性の相談対応者が対応する。

(2) 再発防止の取組

カスタマーハラスメントの発生後、再発防止に向けて以下の取組を実施します。

① メッセージ発信

- ・ 職員、特に所属長等に向けて注意喚起等のメッセージを発信する。
- ・ カスタマーハラスメントについて相談・苦情を申し出たこと、又は事実関係の確認や調査に協力したことを理由に不利益な取扱いをされることはない旨を周知する。

② 事例の検証

- ・ 実際の事例を検証し、新たな防止対策の検討、対応ガイドラインの改定、研修の見直しや改善等に役立てる。
- ・ 職員のプライバシーに配慮しつつ、同様の問題が発生しないよう、庁内会議で情報共有する。
- ・ カスタマーハラスメントの端緒が、職員の不適切な言動や対応にあった場合、その問題点等を改善するための取組を検討する。

③ 取組の見直し

- ・ 過去の職員の相談内容の変化、相談件数の推移、相談対応者の感想等を基に、定期的な取組の見直しを図る。

(3) 研修の実施

所属長等を含め、当町のすべての職員がクレーム、カスタマーハラスメントに対して適切に対応できるよう、以下の事項を基本として定期的な対応研修を実施します。

- ① カスタマーハラスメントに関する基本知識
- ② クレームへの対応
- ③ カスタマーハラスメントへの対応
- ④ 組織的な対応
- ⑤ 職員のフォロー

その際、カスタマーハラスメントの判断基準、クレーム対応の基本的な手順、相手方への接し方のポイント、ケーススタディ、ロールプレイングなど、現場で実践する上で役立つ内容を盛り込むこととします。

【様式】

カスタマーハラスメント対応状況等報告書

所属		
報告者		
対応職員		
対応日時	年 月 日 () 時 分 ~ 時 分	
対応方法 ※該当するものに○	電話対応 来客対応(対応場所:) 文書・メール その他()	
相手方の 情報	氏名	
	住所	
	年齢	
事案の内容 ・相手の主張、経緯、 原因等 ・時系列ごとに ※5W1Hに留意		
対応状況 ・時系列ごとに ・相手方の反応等		
今後の対応		
その他		

備考 資料があれば、添付してください。