

玄海町カスタマーハラスメント対応方針

1 基本的な考え方

町民の皆様や行政サービスの利用者等からいただくご意見やご要望は、業務改善や行政サービスの向上につながるものであり、玄海町では、これらに対して、丁寧かつ真摯に対応いたします。

しかしながら、これらのご意見やご要望の中には、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ものや、繰り返しの申出や要求により業務に停滞を招くものもあり、これらの行為は、職場の環境を悪化させるとともに、行政サービスの低下を招くことになります。

玄海町では、行政サービスを適正に提供するため、社会通念上許容される範囲を超えた申出や要求から職員を守るとともに、組織として毅然とした態度で対応いたします。

2 カスタマーハラスメントの定義

職員が職務上関わるすべての方々からの言動のうち、要求内容の妥当性に照らして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・態様により職員の就業環境が害されるものをいいます。

3 カスタマーハラスメントに該当する行為の例

行為のタイプ	行為の例
時間拘束型	・ 不当な長時間（目安として1時間を超えるもの）の拘束、居座り、電話
リピート型	・ 頻繁に来庁し、その度にクレームを行う ・ 度重なる電話、複数部署にまたがる複数回のクレーム

暴言型	・ 大声、暴言で執拗に職員を責める ・ 庁舎内で大きな声をあげて秩序を乱す ・ 大声での恫喝、罵声、暴言の繰り返し ・ 威圧的、侮辱的な言動
暴力型	・ 職員を叩く、押す、殴る、蹴る ・ 物を投げつける、つばを吐きかける
威嚇・脅迫型	・ 脅迫的な言動、反社会的な言動 ・ 物を壊す、殺すといった発言による脅し ・ SNSやマスコミへの暴露をほのめかした脅し
権威型	・ 優位な立場（町長や議員の知り合いをかたる者、元公務員等）にしていることを利用した暴言、特別扱いの要求
職場外拘束型	・ クレームの詳細が分からない状態で、職場外である自宅や特例の場所などに呼び出す
SNS／インターネット上での誹謗中傷型	・ インターネット上の投稿（職員の氏名公開、写真、映像、音声等の個人情報や、職員の対応状況等の流布） ・ 役場、職員の信用を毀損させる行為
セクシュアルハラスメント型	・ 特定の職員へのつきまとい ・ 職員へのわいせつな行為や盗撮 ・ 性的電話

※例示であり、これらに限るものではありません。

4 カスタマーハラスメント対応フロー

申出・要求内容を丁寧かつ真摯な対応で聞き取り

- 冷静に対応
- 事実関係を正確に把握する
- むやみに謝罪しない

カスタマーハラスメントの総合的判断

同様の主張や要求を長時間執拗に繰り返す、攻撃的な言動を行う等
カスタマーハラスメントに該当する可能性がある状況に発展

業務に
支障!!

- ☑申出・要求内容に妥当性がない（根拠となる事実関係や因果関係がない）
- ☑手段・態様が社会通念上不相応（暴力的、威圧的、継続的、拘束的など）

所属長に相談

カスタマーハラスメントと判断

組織的に対応する

- ・複数で対応する、場
所を選定する、時間
を設定する 等

毅然と対応する

- ・発言内容を録音す
る、警告する、対応
を中止する 等

法的に対応する

- ・警察に通報する、
弁護士に相談する

所属長に報告（協議）

事案を庁内で共有

（必要に応じて助言）

総務課長に報告

（必要に応じて検討）

- 退去命令 ●警察に通報 ●今後の対応方針
- 弁護士に相談・・・法律相談

5 カスタマーハラスメントへの対応

町民やその他の行政サービスの利用者等からのご意見やご要望には、真摯に対応し、適切な対応に努めます。

その中でカスタマーハラスメントの事案が発生した場合には、行政サービスを適正に提供するため、職員を守るとともに、組織的に対応します。

行為者の対応に当たった職員は、たまたま攻撃の対象となった職員であるに過ぎず、すべての責任を一人で負う必要はありません。

基本的に、カスタマーハラスメントに該当するような過剰な要望・要求に対して、本来であれば受け入れることのない要求等を通してしまうことがあってはいけません。

過剰な要望・要求を行う者は、説得に応じない場合も多く、話し合いが平行線の状況に留まることがあってもやむを得ません。

組織として「これ以上は対応をいたしません」という基準を決め、相手に示し、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、組織の判断として次のような対応に切り替えます。

○複数での対応

上司と担当、記録担当、連絡担当など複数の職員で対応をする。

○窓口対応や電話対応の中断

これ以上対応できない旨を告げ、電話対応を終了又はお引き取り願う。

○情報共有及び今後の対応の検討

カスタマーハラスメント相談窓口へ報告する。

警察や顧問弁護士に相談する。

カスタマーハラスメント事案の対応では、行為者との関係の悪化を必要以上におそれて、無理な要求を通すことのないよう、組織として毅然とした対応を徹底することが重要です。

対応をする中では、相手にこちらの言葉尻をとらえられ、話をすり替えて攻撃されれば、融通を利かせて落としどころを見つけたいと考えてしまう状況に

陥ってしまうかもしれません。しかし、それこそが相手の狙いです。そこで融通を利かせてしまうことは、次の過剰な要望、要求を助長する行為にほかなりません。

公正・公平に職務にあたり、全職員が一丸となって組織的な対応に努めます。

6 カスタマーハラスメントの判断の留意点

- ・「苦情＝カスタマーハラスメント」と決めつけず、まずは「傾聴」、「丁寧かつ真摯な対応」を原則とし、組織的な判断を行います。
- ・高齢者や障がいのある方、外国人など、相手の状況や場面に応じて柔軟な対応が必要なケースがあることをふまえ、対応終了の判断を行う際は、その必要性を十分に検討します。
- ・相手が暴力を振るう、物を投げるなど、身の危険が迫っている場合には、「カスタマーハラスメントに該当するか」の判断を待たず、ただちに警察へ通報するなど、法的に対応します。

7 カスタマーハラスメント事案が発生した場合の対応方針

時間拘束型
① 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。 例：「御説明したとおり、これ以上こちらで対応できることはございません。」 ② 長時間にわたることが予想される場合は、対応できる時間をあらかじめ設定する。 例：「この後の予定もございますので、〇時までならお話を伺えます。」 ③ 膠着状態となり、設定した時間を経過した場合は退去を促す。 「お時間となりました。他の予定がございますので、お引き取りください。（電話を切らせていただきます。）」 ④ 退去を求めても応じない場合は、毅然とした態度で接し、複数回退去するよう警告し、警察に通報することを告げ、通報を検討する。
リピート型
① 繰り返し行われる理不尽な問合せには対応できない旨を伝える。

例：「以前から何度も伺っておりますが、何度も御説明しているとおあり、こちらで対応できることはございません。 ② なおも繰り返し問合せがある場合には、対応を打ち切ることを伝える。 例：「その件につきましては、これまでに何度も御説明しました。同じお話でしたら、対応を打ち切らせていただきます。（電話を切らせていただきます。）」 ③ 行為が止まない場合は、警察や弁護士への相談を検討する。
暴言型
① 暴言を聞き流してしまうと行為が許されるものと誤解される可能性があることから、発言の度に暴言を止めるよう、複数回警告する。 例：「そのような発言をなさるのなら、これ以上お話はできかねますので、そのような発言は止めてください。」 ② 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るよう記録（録音）する。 例：「そのような発言をされるのでしたら、この後の会話は録音させていただきます。」 ③ 警告を繰り返しても改善されない場合は、即座に対応を終了し、退去を要請する。 例：「再三、止めてくださいと伝えても収まらないので、これ以上対応できません。お引き取りください。（電話を終了させていただきます。）」 ④ 退去を求めても応じない場合は、毅然とした態度で接し、複数回退去するよう警告し、警察に通報することを告げ、通報を検討する。
暴力型
暴力行為が確認された時は、身の安全を確保し、距離をとって周囲の職員に通報するよう依頼し、組織的な援護を求める。 ※周囲に来庁者がいる場合は、速やかに安全な場所へ誘導する。
威嚇・脅迫型
① 恐怖を感じる言動に対して、怖いという感情を相手に伝え、止めるよう複数回警告する。 例：「そのような発言は脅しと受け取られかねません。大変恐怖を感じますので、そのような言動はお控えください。」 ② 脅迫的な発言に関しては、後で事実確認ができるよう記録（録音）する。 例：「〇〇というのは脅迫的な発言です。この後の発言は対応の証拠として録音させていただきます。」

- ③ 警告を複数回行っても言動を止めない場合は、対応を中止し、退去を促す。電話の場合は切電する。
例：「怖くて対応ができません。お引き取りください。（電話を切らせていただきます。）」
- ④ マスコミ等への通報をほのめかした脅しに対しては、冷静に対応し、「どうぞ、御自由に」などの挑発的な発言は行わない。
例：「〇〇さんの御判断ですので、何とも申し上げられません。」
- ⑤ 警告を繰り返しても威圧的な態度が改善されない場合は、速やかに対応を終了し、退去を求める。
- ⑥ 退去要請に応じない、あるいは生命・身体に危険が及ぶ可能性がある判断した場合は、警察へ通報する。

権威型

- ① 相手の立場の把握に努め、要求が受け入れられたと捉えられるような不用意な発言はしない。
例：「私だけでは判断できませんので、改めて回答させてください。」
- ② 不当な要求には応じない。特別な対応はできないことをはっきりと伝える。
例：「申し訳ございませんが、お申し出の内容には対応できません。」
「法令に基づき適切に対応いたします。」
- ③ 上位者の対応が必要な場合は、上位者と交代する。
- ④ 文書等での謝罪は、組織として必要性が認められる程度の落ち度がある場合に行うものであり、対応時の不手際など、相手が不快な思いをしたという事実に対しては、その場で丁寧に謝罪し、文書等での謝罪には応じられない旨を伝える。
例：「お詫びにつきましては、先ほどお伝えさせていただきましたので、文書での謝罪に応じることができません。」
- ⑤ 土下座の強要は、一般的に正当な要求を超えたものであり、応じない。
例：「お詫びにつきましては、先ほどお伝えさせていただきましたので、土下座はできません。」
- ⑥ 対応が長時間にわたる場合は、「長時間拘束型」、脅しがある場合は「権威・脅迫型」として、警告や対応中止等の措置をとる。

職場外拘束型

- ① 職場外に呼び出されても、原則として出向かない。
- ② やむを得ず出向く場合は、必ず複数の職員で対応する。
- ③ 自宅や事務所には入らず、玄関先で対応する。
- ④ 対応できる時間を設定し、設定した時間を経過した場合は、退去する。

例：「お時間となりました。他の予定がございますので、これで失礼させていただきます。」

- ⑤ 拘束されるような状況が生じた場合は、警察に通報することを告げ、通報を検討する。

SNS／インターネット上での誹謗中傷型

- ① 撮影や録音を行っている（あるいは行おうとしている）ことを察知した場合は、速やかに理由を伝えて中止を求める。なお、警告する際は、高圧的な態度や発言にならないよう注意する。

例：「プライバシー保護の観点などから、撮影はお止めください。」

- ② 警告を繰り返しても撮影・録音行為を継続する場合や、悪意ある投稿を強要される場合は、対応を終了し、速やかに退去を促す。

例：「止めていただけないのであれば、これ以上は対応できません。お引き取りください。」

- ③ 退去を求めても応じない場合は、毅然とした態度で接し、複数回退去するよう警告し、警察に通報することを告げ、通報を検討する。

- ④ インターネット上に誹謗中傷、名誉棄損やプライバシーを侵害する情報が掲載された場合は、法務局や違法・有害情報相談センター（総務省委託事業）に相談するか、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。また、被害の程度に応じて警察や弁護士への相談を検討する。

セクシュアルハラスメント型

- ① 性的な冗談、身体への接触、容姿に関する不適切な発言等を受けた際は、その場で明確に拒絶の意思を示し、警告を行う。また、その後のやり取りは証拠として記録（録音・録画）する。

例：「その発言（行為）はセクシュアルハラスメントに当たるので止めてください。記録（録画・録音）させていただきます。」

- ② 執拗なつきまとい、待ち伏せ、プライベートな詮索、連絡先の要求などが続く場合は、個人の安全を最優先とし、警察へ通報する。

8 警察への連絡

所属長の指示のもと警察に通報を行う際は以下のとおりとします。

(1) 緊急連絡先

唐津警察署 (0955) 72-2101

緊急通報用電話番号 110

(2) 状況説明の例

玄海町役場〇〇課の〇〇です

(類型の例示を参考に) という事案が発生しました

相手方は男性(女性)〇名、当方は職員〇名が対応中です

〇〇時〇〇分から・・・・・・していただくように依頼を重ねましたが、
聞き入れていただくことができません

事案解決の支援をお願いします

※警察からは、脅迫・暴力の有無等の質問があります。職員(町民)が恐怖を感じているなど状況を説明してください。

9 カスタマーハラスメント相談窓口

カスタマーハラスメント相談窓口を総務課に設置します。相談窓口では、カスタマーハラスメントに関する相談対応を実施し、事案報告のほか、カスタマーハラスメントに関連する職員からの相談全般に対応します。

10 事案の報告

カスタマーハラスメント事案の対応後は、ハラスメント発生状況の迅速な把握と関係機関との連携、事案発生後の振り返りを図るため、カスタマーハラスメント対応報告書(別添様式)を作成し、事案を対応した所属長は相談窓口へ報告します。

1 1 玄海町のカスタマーハラスメント対策

- ・カスタマーハラスメント防止に向けた周知
- ・外線通話時に自動でアナウンス
- ・名札へのフルネーム表記の廃止
- ・職員への教育、研修の実施
- ・必要に応じて録音・録画・対応記録等による事実の把握
- ・カスタマーハラスメントに対する相談体制の構築
- ・カスタマーハラスメントを受けた職員へのメンタルケア など

1 2 対応方針の改訂

先に記載したカスタマーハラスメントの態様はあくまでも例示であり、実際には職場や職種によって、その態様は様々であると想定されます。そのため、カスタマーハラスメントの態様に応じた組織的対応例についても、記載した限りではなく、柔軟な対応が求められることも考えられます。

ついては、相談窓口である総務課で報告又は相談を受けた事案及びその対応を実例として蓄積し、必要に応じて対応方針を改訂していきます。

1 3 さいごに

この対応方針は、カスタマーハラスメントに該当するような過剰な要望・要求に対して、組織として毅然と対応することで、職員の就業環境の悪化を防ぐとともに、町民サービス向上を図ることを目的に作成しました。

もし、誠実かつ丁寧に町民対応を実施する中で、過剰な要望・要求を受けていると感じたときは、迷わず、まずは周りの職員に相談し、助力を求めてください。

また、対応終了後であっても、「あれはカスタマーハラスメントだったので

はないか」と思い返しストレスを感じるようなことがあれば、一人で思い悩むのではなく、周りの仲間や相談窓口に相談してください。

より働きやすい就業環境を整備することで、より適正で迅速な行政サービスを提供することができます。全職員が一丸となってカスタマーハラスメントを撲滅し、より良い職場を作っていけるよう、共にがんばりましょう。

令和8年9月

玄海町長 日高 大助

カスタマーハラスメントが抵触する法律（厚生労働省資料より）

カスタマーハラスメントに係る犯罪、違法行為がどのような法律に抵触するのか、関連する条文として、以下のようなものがあります。

【傷害罪】刑法 204 条：人の身体を傷害した者は、15 年以下の懲役又は 50 万円以下の罰金に処する。
【暴行罪】刑法 208 条：暴行を加えたものが人を傷害するに至らなかったときは、2 年以下の懲役若しくは 30 万円以下の罰金又は拘留若しくは科料に処する。
【脅迫罪】刑法 222 条：生命、身体、自由、名誉又は財産に対し害を加える旨を告知して人を脅迫した者は、2 年以下の懲役又は 30 万円以下の罰金に処する。
【恐喝罪】刑法 249 条 1 項：人を恐喝して財物を交付させた者は、10 年以下の懲役に処する。刑法 249 条 2 項：前項の方法により、財産上不法の利益を得、又は他人にこれを得させた者も、同項と同様にする。
【未遂罪】刑法 250 条：この章の未遂は、罰する。
【強要罪】刑法 223 条：生命、身体、自由、名誉若しくは財産に対し害を加える旨を告知して脅迫し、又は暴行を用いて、人に義務のないことを行わせ、又は権利の行使を妨害した者は、3 年以下の懲役に処する。
【名誉毀損罪】刑法 230 条：公然と事実を摘示し、人の名誉を毀損した者は、その事実の有無にかかわらず、3 年以下の懲役若しくは禁固又は 50 万円以下の罰金に処する。
【侮辱罪】刑法 231 条：事実を摘示しなくても、公然と人を侮辱した者は、拘留又は過料に処する。
【信用毀損及び業務妨害】刑法 233 条：虚偽の風説を流布し、又は偽計を用いて、人の信用を毀損し、又はその業務を妨害した者は、3 年以下の懲役または 50 万円以下の罰金に処する。
【威力業務妨害罪】刑法 234 条：威力を用いて人の業務を妨害した者も、前条の例による。
【不退去罪】刑法 130 条：正当な理由がないのに、人の住居若しくは人の看守する邸宅、建造物若しくは艦船に侵入し、又は要求を受けたにもかかわらずこれらの場所から退去しなかった者は、3 年以下の懲役又は 10 万円以下の罰金に処する。

その他、軽犯罪法においても、日常生活の道德規範に反する軽微なものが処罰の対象とされており、カスタマーハラスメントに類する行為が様々な法律・規制に抵触する可能性があります。

カスタマーハラスメント対応報告書

作成者	所属		職		氏名	
対応日時	年 月 日（ ） 時 分 ～ 時 分					
場所						
対応職員	所属		職		氏名	
相手方	氏名					
	住所					
	連絡先					
	その他情報					
方法	☐ 窓口 ☐ 電話 ☐ その他（ ）					
相手方の主張 及び 要求内容						
対応状況						
特記事項 （今後の対応等）						