

小山町職員カスタマーハラスメント 対応マニュアル

～ みんなでつくろう！笑顔の窓口 ～



令和8年10月

小 山 町

目 次

1	はじめに	1
2	カスタマーハラスメントとは	2
	（1）カスタマーハラスメントの定義	
	（2）カスタマーハラスメントになり得るもの	
3	カスタマーハラスメントに対する基本方針	4
4	カスタマーハラスメントに関する相談先	5
5	カスタマーハラスメントへの対応	6
	（1）カスタマーハラスメント対応の流れ	
	（2）日頃からの備え	
	（3）カスタマーハラスメント対応	
	①初期対応	
	②対応の打ち切り・退去命令・通報	
	③事後対応	
6	職員に対するケア	6
7	参考資料	
	①カスタマーハラスメント対応フロー	7
	②カスタマーハラスメント対応報告書	8
	③カスタマーハラスメントが抵触する法律	9
	④カスタマーハラスメント防止啓発チラシ	10

1 はじめに

近年、社会全体において顧客等による過度なクレームや不当な要求（カスタマーハラスメント）が問題視されています。公務現場においても例外ではなく、住民対応窓口や電話、訪問先での不当な要求・暴言・長時間の拘束等の事案が増加傾向にあります。

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じることが事業主の義務となりました。

地方公共団体におけるハラスメントの実態として、総務省が実施した調査（令和6年度『地方公共団体における各種ハラスメントに関する職員アンケート調査結果』）においても、多くの職員がカスタマーハラスメントによる強いストレスや業務阻害を経験している実態が報告されています。このような不当な言動は、対応する職員個人の心身の健康を害するだけでなく、職場環境の悪化や通常業務の遅延を引き起こし、ひいては他の町民に対する行政サービスの低下につながる深刻な課題となっています。

町民の皆様からの意見や要望は、行政運営を改善し質の高い公務を執行するための貴重な声であり、常に真摯に対応すべきものであると考えます。しかしながら、正当な意見や要望と、職員の尊厳を傷つけ公務の適正な執行を妨げるカスタマーハラスメントとは明確に区別しなければなりません。

組織としてカスタマーハラスメントに明確な基準を設け、毅然とした姿勢で対応することは、職員が安心して働ける環境を守ることや、不当な要求による業務停滞を防ぎ、町民に公平・公正なサービスを提供し続けることに繋がります。

本マニュアルは、カスタマーハラスメントに対する本町の基本方針および具体的な対応フローを明確にし、組織全体で対応する体制を構築するために策定しました。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。

また、職員自身が加害者とならない意識を持つことも重要です。本町の事業を受託している事業者や関係機関等の職員に対し、公務員の立場を背景とした過剰な要求や不当な言動（カスタマーハラスメント）を行ってはならないことも強く自覚しなければなりません。

職員一人ひとりが、本マニュアルに記載されている基本的な考え方を理解し、各職場においてもカスタマーハラスメントについて話し合ってください、適切に対応していただくようお願いします。

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定義

小山町役場では、カスタマーハラスメントを次のとおり定義します。

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からの要求や言動であって、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。

(2) 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る得るものの例

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行うこと。 ・ 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、執拗な責め立てを行うこと。 ・ 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。

3 カスタマーハラスメントに対する基本方針

カスタマーハラスメントには毅然とした態度で対応することが必要です。カスタマーハラスメントが生じた場合には、その被害を深刻にしないために、問題を自分一人で抱え込まずに、カスタマーハラスメントが生じている状況について、上司等に相談するなどの方法をとることをためらわないことや、各職場内において解決することが困難な場合には、総務課、警察又は弁護士等に相談する方法を考えることが大切です。

4 カスタマーハラスメントに関する相談先

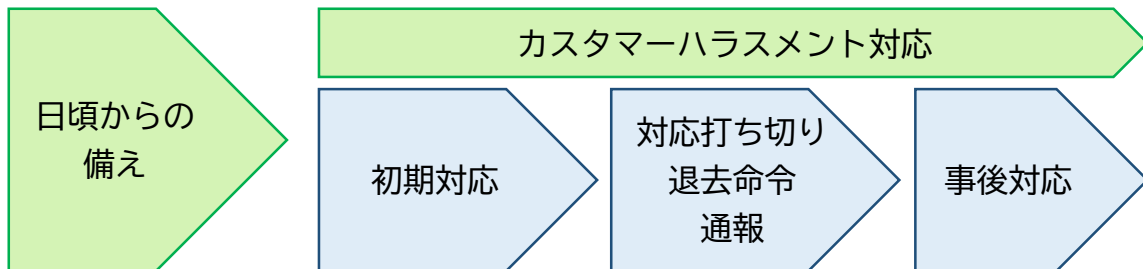
カスタマーハラスメントは、事案が発生したその場ですぐに相談することや、現場の状況に精通している上司等に相談することを基本とします。カスタマーハラスメントに関して確認したいことや判断に迷うこと、また、カスタマーハラスメントの発生のおそれがある場合や、カスタマーハラスメントに該当するかどうか分からない場合などであっても、広く相談するようにしましょう。

カスタマーハラスメントと判断される場合は、上司や所属長を含め、組織として対応しましょう。なお、相談を受ける上司等は、相談者のプライバシーの保護や知り得た秘密の厳守を徹底し、相談したことにより不利益な取扱いを受けないよう対応する必要があります。

実際にカスタマーハラスメント事案が発生した場合には、別紙「カスタマーハラスメント対応報告書」により、総務課に報告してください。

5 カスタマーハラスメントへの対応

(1) カスタマーハラスメント対応の流れ



(2) 日頃からの備え

カスタマーハラスメントは、いつ、どんな事案が発生するか分かりません。冷静かつ適切な対応に向けて、電話機等の録音操作方法や、組織の役割分担を確認するなど日頃から備えることが重要です。

(3) カスタマーハラスメント対応

①初期対応

- ・ 担当者が相手方の主張と要求内容・事実関係を丁寧に聞き取る。
- ・ 対応に難しさを感じた場合は、周囲・上司へ相談し、組織としての対応につなげる。
- ・ 録音や録画は、証拠を残すためだけでなく、事後の対応検討や検証においても重要であり、カスタマーハラスメントの抑止効果も期待できる。
- ・ 録音や録画をする場合は、相手方に「窓口対応品質の向上と対応内容の確認のため」と、事前告知をすることが望ましいが、状況によっては事前告知が難しいことも想定される。

②対応の打ち切り・退去命令・通報

- ・ 説明を尽くしても相手方が同じ主張や要求を繰り返す場合などは、対応打ち切りについて検討する。
- ・ 対応時間の目安は15～30分とするが、犯罪に該当し得る言動（暴言・器物損壊、威力業務妨害、脅迫等）が生じた場合は即時対応を打ち切り、状況によっては警察に通報してもよい。

※あくまでカスタマーハラスメントへの対応であり、正当な苦情対応を打ち切るものではないことに注意する。また、時間は目安であり、状況により判断してください。

- ・対応を拒否しても、なお相手方の主張や要求が繰り返される場合は、退去命令を出すことも検討する。

③事後対応

- ・対応が終了した事案については、所属内で情報共有を行い、参考資料②「カスタマーハラスメント対応報告書」を作成し、速やかに総務課に報告する。
- ・対応の振り返りを行い、相手方の再度の訪問や電話への対応方針を検討する。
- ・法的な対応が必要な場合や、対応方針に関する相談が必要な場合は、顧問弁護士と連携する。
- ・通報には至らなかったものの、見回りの強化等を要請したい場合は、警察に相談する。

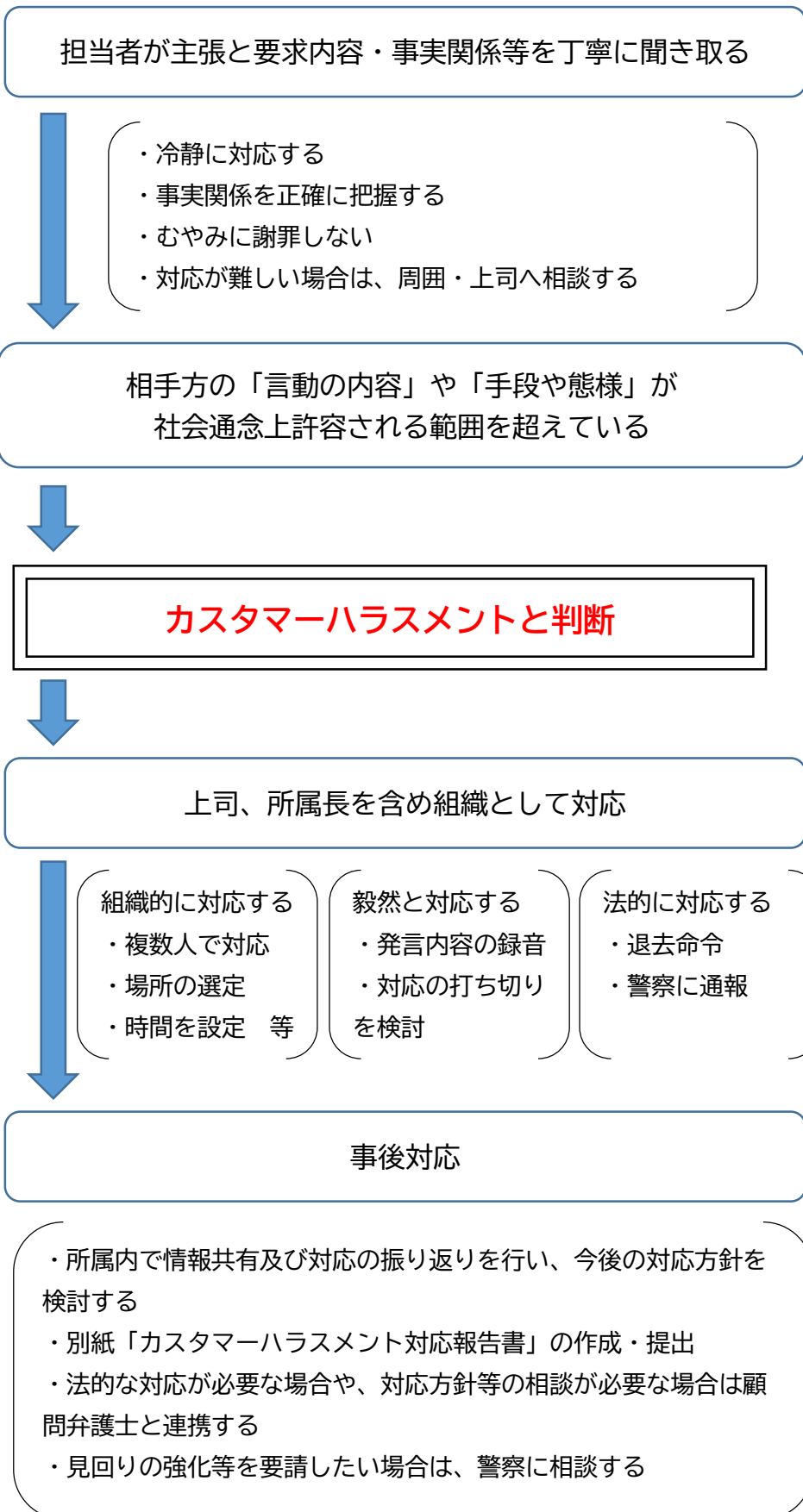
※ 参考資料① 「カスタマーハラスメント対応フロー」を参照

6 職員に対するケア

カスタマーハラスメントの被害に遭った職員は、メンタルヘルスに不調をきたすことも考えられます。その場合は、心身の健康回復や不安の解消に向け、総務課 職員担当への相談や、月に1度実施している職員のメンタルヘルスに関する相談を利用してください。

カスタマーハラスメントは、担当職員だけでなく、その上司等も被害者となる可能性があり、そのすべてがケアの対象となります。相談者のプライバシーは保護され、相談によって不利益な取扱いを受けることはありません。

参考資料① カスタマーハラスメント対応フロー



各所属による対応

総務課と連携して対応

参考資料② カスタマーハラスメント対応報告書

年 月 日

総務課長 様

所 属
所属長名

発生日時	年 月 日 時 分 ～ 時 分		
発生場所			
対応職員	所 属	職	氏 名
相手方	住 所		
	氏 名		
	連絡先		
	備 考		
事案の概要			
対応状況			
特記事項			

参考資料③ 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。

罪名	条文	概要	該当例
傷害罪	刑法 204 条	人の身体を傷害する	殴打して怪我を負わせる、執拗な嫌がらせ電話によってノイローゼにさせる
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	殴る、蹴る、叩く
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する	職員やその家族等に対して脅かしを行う
恐喝罪	刑法 249 条 1 項	人を恐喝して財物を交付させた	規定違反を口実に、金品を脅し取ったり、支払を免れたりする
	刑法 249 条 2 項	人を恐喝して財産上不法の利益を得、又は他人にこれを得させる	
恐喝未遂罪	刑法 250 条	恐喝未遂	
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する	肩をつかまれ、無理やり土下座させられようとした場合
職務強要罪	刑法 95 条 2 項	公務員に、ある処分をさせ、若しくはさせないために、又はその職を辞させるために、暴行又は脅迫を加える	脅迫して有利な課税上の取り扱いを強要する
名誉毀損罪	刑法 230 条	公然と事実を摘示し、人の名誉を毀損する	インターネット上に名誉を毀損する情報を掲載する
侮辱罪	刑法 231 条	事実を摘示しなくても、公然と人を侮辱する	S N S に個人を侮辱する内容を書き込む
公務執行妨害罪	刑法 95 条 1 項	公務員が職務を執行するに当たり、これに対して暴行又は脅迫を加える	職務執行中の公務員に対して、暴行や脅迫を行う
威力業務妨害罪	刑法 234 条	威力を用いて人の業務を妨害する	執拗な迷惑電話やメールを送り付け、業務を妨害する
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い	管理者から何度も退去の要求を受けても退去しない

小山町役場からのお願い

みんなでつくろう！ 笑顔の窓口



(暴言)

大声を出す・怒鳴る



大声での威圧は、
相手を追い詰めます

(理不尽な要求)

過剰な要求をする



無理な要求は、対応の
限界を超えています

(脅迫・SNS投稿)

脅す・SNSに投稿する



脅迫や個人攻撃は、
心を深く傷つけます

STOP!

こんな行為は「カスタマーハラスメント」です。

- ①暴言・大声・罵倒 ②理不尽なクレーム、過度な要求
③長時間の拘束 ④脅迫、強要 ⑤職員の撮影、SNS投稿 など

互いに尊重し合い、気持ちよく窓口を利用しましょう

【お知らせ】

窓口対応品質の向上と
対応内容の確認のため、
録音・録画をさせていただくことがあります。



相手の気持ちを
考えよう！