

平泉町カスタマーハラスメント 対応マニュアル

平泉町
令和8年4月

カスタマーハラスメント対策の背景

令和7年6月11日に公布された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等の一部を改正する法律（令和7年法律第63号）により、職員が活躍できる就業環境の整備を図るため、事業主はハラスメント対策の強化に必要な措置をとることを義務付けられました。

平泉町では令和8年2月に職員に対しハラスメントに関するアンケート調査を実施し、過去3年以内にカスタマーハラスメントを受けたと回答した割合は36.9%（206人中76人）という結果を受け、組織的に対策に取り組むこととします。

基本方針

- 行政サービスの利用者等からの要望や意見を真摯に受け止め、丁寧に対応します
- カスタマーハラスメントへの組織的な取組を明確にすることにより職員を守り健全な職場環境を確保します
- 職員が業務に集中し効率を高めることで行政サービスを適正に提供します
- カスタマーハラスメントへは組織として毅然とした対応をします

本マニュアルの位置づけ

- ▶ 平泉町職員カスタマーハラスメント対策基本方針に基づき、具体的な事案への対処方法や防止対策を講ずるものです

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とは、利用者等からのクレーム・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、職員の勤務環境が害されるもの

カスタマーハラスメントに該当する行為

◇要求の内容が妥当性を欠く場合

- 提供する行政サービスに瑕疵- 過失が認められない場合
- 要求の内容が提供する行政サービスの内容とは関係がない場合

◇要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動

- 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- 威圧的な言動
- 土下座の要求
- 継続的（繰り返し）、執拗な（しつこい）言動
- 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- 差別的な言動
- 性的な言動
- 職員個人への攻撃・要求

◇要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの

- 金銭補償の要求
- 謝罪の要求（土下座を除く）

カスタマーハラスメントへの対応

行政サービスの利用者等からの意見や要望には、それぞれの事情に配慮し真摯に対応します

カスタマーハラスメントに対する平泉町の基本姿勢を周知し被害防止を図ります

カスタマーハラスメントへは複数の職員で対応します

状況に応じて警告、対応の中止、警察への通報、弁護士への相談を行います

職員からの相談に応じ、組織的に対応します

具体的な対応例1(警察への通報)

- 物を投げる、暴れる、暴力を振るう
- 長時間の居座り、長電話
- つきまとい、わいせつな行為や言動
- 罵声を上げる、人格を否定する言動
- 職員の撮影、中傷行為、SNS等による公開

具体的な対応例2(要求に応じない、退去指示)

- 妥当性のない無理な要求
→ 要求に応じることができない理由を説明
- 過度な謝罪、土下座の要求
→ 非が認められる範囲で謝罪

具体的な対応例3（威圧的な言動や態度の応答例）

◇馬鹿じゃないか、話にならない、担当者を変えろ、机をたたく、怒鳴る

→直ちに複数の職員で対応

- 落ち着いてお話しただければ、より適切にご対応できますのでご協力をお願いいたします。
- 私が本件の担当です。私をご要件をお伺いします。
- そのような言動は業務に支障をきたしますのでお控えください。
- ご説明は先ほど申し上げたとおりです。これ以上の対応はいたしかねます。
- ご意見をしっかり理解するために記録をとらせていただきます。

具体的な対応例4(対面時における執拗な言動や拘束行為の応答例)

◇私は納得していない、謝るまで帰らない、同じ言動を繰り返す
→対応開始から10分経過後に複数の職員で対応

①先ほどからご説明しているとおりとなりますので、
これ以上のお話はできかねます。
(対応開始から20分が目安)

②恐れいりますが、これ以降は対応を打ち切らせていただきます。
(①から5分が目安)

③お引き取りください。
(②から5分が目安、所属長から退去指示)

④警察に通報させていただきます。
(所属長が通報)

具体的な対応例5(電話による執拗な言動や暴言の応答例)

◇対応についての苦情、同じ言動を繰り返す、攻撃的な発言

- ①お電話口でのご意見は真摯に受け止めます。
しかしながら個人への攻撃や暴言に対して対応できない場合がございます。
冷静にお話しいただけますか。
- ②先ほどからご説明しているとおりとなりますので、
これ以上のお話はできかねます。
(対応開始から15分が目安)
- ③同じことの繰り返しとなりますので、恐れ入りますが
対応を中断させていただきます。
必要な場合は、文書又はメールでご連絡ください。
(②から5分が目安)

カスタマーハラスメント相談窓口

- ▶ 平泉町総務課 庶務係
- ▶ 電話番号 0 1 9 1 - 4 6 - 2 1 1 1
(内線 2 1 2)
- ▶ E-mail somu@town.hiraizumi.iwate.jp