

新庄市職員の
カスタマーハラスメント対応に関する指針

令和7年12月

新 庄 市

1. はじめに

本来、市民の皆様から寄せられるご意見やご要望は行政サービスの向上につながるものであり、職員は常日頃より真摯な対応に努めています。

一方で、様々なご意見等には不当な要求と思われるものや、職員の人格を否定する言動を伴うものが存在することも事実です。

過剰な要求や悪質な迷惑行為は、職員のメンタルヘルス不調や通常業務への支障を招く可能性があり、そのような常識の範囲を超えた要求や言動は『カスタマーハラスメント』と認定し、組織的に対応する必要があります。

以上のことから、職員が取り組むべき業務に注力し、より良い行政サービスを提供することを目的として、カスタマーハラスメントが発生した際に、毅然とした態度で適切かつ迅速に対応できるよう、「新庄市職員のカスタマーハラスメント対応に関する指針」を策定します。

2. カスタマーハラスメントの定義

この指針では、カスタマーハラスメントを次のように定義します。下線部の3つの観点については下記のことにも留意します。

行政サービス利用者等からの意見・言動のうち、当該意見・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ること、当該手段・態様により、職員の職場環境が害されるもの

●要求の内容の妥当性

事実及び因果関係を調査のうえ、要求の根拠や市における過失の有無等を確認し、相手方の主張の妥当性を判断します。

事案例：市の提供するサービスとは関係のない意見、法令に違反する行為の要求、職員の個人情報への質問、市に落ち度が認められない事項へのクレーム

●要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当

相手方の手段・態様が社会通念に照らして相当な範囲であるかを確認します。

相手方の主張に妥当性がある場合でも、その言動が暴力的などであれば社会通念上不相当と判断します。

事案例：「(2) カスタマーハラスメントに該当する可能性のある言動例及びその言動への対応例」(4～6 ページ) 参照

●職員の職場環境が害される

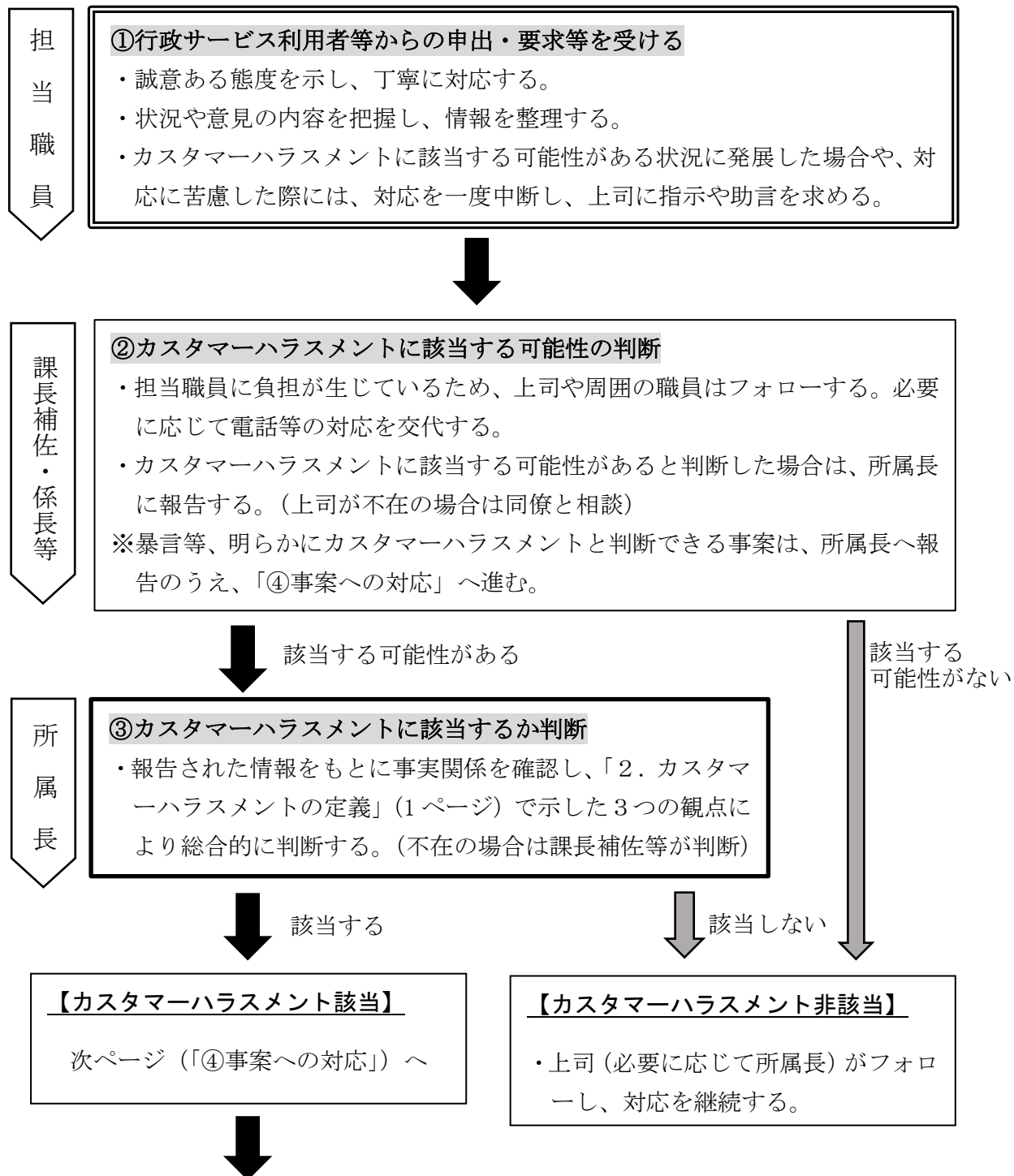
職員が相手方からの人格や尊厳を侵害する言動により身体的・精神的に苦痛を与えられ、勤務環境が不快なものとなったために能力の発揮に重大な悪影響が生じるなど、勤務するうえで看過できない支障が生じているか確認します。

事案例：対応した職員が言動により強い恐怖を感じ、業務遂行が困難となった

3. 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の判断手順及びその対応

窓口や電話による市民からの要求等で、対応が難しいと感じるような事案が発生した場合は次の手順により判断や対応を進めます。カスタマーハラスメントに該当するかの判断や、困難事案への対応について、担当職員一人で行うことのないようにします。重要なことは、困難に直面している職員を守ることです。



④事案への対応

所属長は、カスタマーハラスメントへの対応を指示する。

●担当職員は毅然とした態度をとる。

●組織による対応を行う。

案件の内容に関わりなく、組織の判断として下記のような対応に切り替える。

・複数人で対応する

担当する職員及び上司に加え、他の職員に記録担当や録音担当などの役割を定め、複数の職員で対応する。録音する場合は、相手方に録音する旨を伝える。電話の場合であっても、助言する職員や対応策を考える職員などを定め、担当する職員をサポートする体制を整え、複数人で対応する。

記録内容：経過時間、相手方の情報、具体的な要望内容、相手方の様子・発言

・窓口対応や電話対応を打ち切る

「これ以上の対応を終了いたします。」と相手に告げる。窓口の場合は退去を依頼し、電話の場合は通話を止める。行為別の対応については、「(2) カスタマーハラスメントに該当する可能性のある言動例及びその言動への対応例」(4～6 ページ) 参照。

※注意点

相手方に「カスタマーハラスメント」に該当したとは伝えない。伝えることでその言動が悪化する場合があるため、伝える際は慎重な判断が必要。「カスタマーハラスメント」という言葉は使用せず、相手方の具体的な言動や要求内容を明示し、それを原因として対応を終了することを伝える。

・名刺について

カスタマーハラスメントに該当する事案で「名刺を出せ」と言われた場合、「職員は名刺をお渡ししていません。」と伝えます。

・合理的配慮の提供について

行政サービスの利用者等には、障がいのある方や認知症の方など合理的配慮の提供を必要とする方がいます。そのため、合理的配慮の提供等について基本的な考え方を理解しておくことが大切です。本市でも「新庄市障がいのある人もない人も共に生きるまちづくり条例」において、合理的な配慮について定められています。((参考) 合理的配慮の提供等について) (11・12 ページ) 参照)

ただし、行政サービスの利用者等にどのような背景や事情があっても、「暴力や暴言などの行為に耐える必要はない」ことは当然です。

(2) カスタマーハラスメントに該当する可能性のある言動例及びその言動への対応例

要求内容の妥当性に関わらず、社会通念上不相当とされる可能性が高い言動として、以下の例が挙げられます。また、その言動について、次のように対応することが考えられます。

① 時間拘束型

- (例)・一定時間を超えて長時間の拘束をする（電話を含む）
・長時間居座り続ける

事情を聞き説明を尽くした後も退去する様子がないなど、長時間の対応が予想される場合は、対応できる時間を設定し、その時間を相手方に伝えます。設定時間の経過後、堂々巡りの状況が続き、一定時間（30分～60分程度）が経過した場合は、「これ以上はこちらで対応できることはございません。」と明確に告げ、退去を要請します（電話の場合は電話を切ります）。対応できない旨を伝えた後も退去しない場合は、毅然とした態度で「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。」などと退去を求めます。複数回の退去警告後、警察に通報することを告げます。それでも退去しない場合は通報を検討します。

② リピート型

- (例)・頻繁に来庁し、その度に要求をする
・何度も電話を繰り返す

頻繁に同じ内容で窓口や電話で対応を求められた場合、あらかじめ対応できる時間を伝えて、それ以上の時間対応はしません。「その件につきましては、何度もご説明しました。これ以上は説明することはございませんので、対応を終了させていただきます（お電話を切らせていただきます。）。」などと伝えます。その後も繰り返しの対応を求められる場合は、弁護士への相談を検討します。

その内容や態様がカスタマーハラスメントに該当するかどうかの判断は、あくまで個々の事案ごとに判断する必要があるため、同一人が、別の事案で対応を求めた場合には、改めて内容や態様がカスタマーハラスメントに該当するかどうかを判断することになります。

③ 暴言型

- (例)・大声、暴言、罵声により執拗に職員を責める
・庁舎および敷地内で大きな声をあげて秩序を乱す

大声を張り上げる行為は、周囲の迷惑となるため、止めるように求めます。侮辱的発言や名誉毀損、人格を否定する発言に関しては、発言の度に「そのような発言はお止めください。」と伝えます。後日の事実確認を目的として「対応の証拠として録音させていただきます。」と録音することを告げ、録音を開始します。

「何度もお止めくださいとお伝えしています。これ以上は対応できません。お引き取り

ください。」などと退去を求め、対応を終了します。複数回の退去を警告後、警察に通報することを告げます。それでも退去しない場合は通報を検討します。

④ 脅迫型

- (例)・脅迫的な言動や反社会的な言動をする
- ・「殺す」といった恐怖感を与える発言をする
 - ・SNSやマスコミへの暴露をほのめかす
 - ・異常に接近する

脅迫的な発言や反社会的勢力との関係をほのめかすなど、対応する職員に恐怖感を与える行為や危害を加える発言をした場合は、危害を加えられないように一定の距離を保ち、身の安全確保を優先し、退去を求めます。発言の度に「そのような発言はお止めください。」と伝えます。後日の事実確認を目的として「対応の証拠として録音させていただきます。」と録音することを告げ、録音を開始します。

また、SNSで拡散するなど脅す行為に対しては、職員個人の判断で解決を図ろうとはせず、「私には何とも申し上げられません。」などと答えます。なお、第三者への公表を目的とした録音・撮影は拒否し、「不特定多数の者への公開を目的とした録音はお止めください。」などと伝えます。

これらの行為をする相手方には退去を求めます。複数回、退去を求めた後、警察に通報することを告げ、退去しない場合には警察へ通報します。

⑤ 権威型

- (例)・権威を振りかざし要求を通そうとするなど、優位な立場にいることを利用して特別扱いの要求をする

権威を振りかざし要求を通そうとする場合など、不用意な発言はせず、対応を上司と交代します。「要求には応じられません。」などと伝え、対応を終了します。

⑥ 正当な理由のない要求

- (例)・言いがかりにより金銭を要求する
- ・制度上できないことや市の行政サービスに無関係なことに対して要求する
 - ・根拠のない謝罪、土下座、職員の異動や辞職を要求する
 - ・正当な理由なく業務スペースへ立ち入ろうとする
 - ・業務時間外の対応を要求する
 - ・自宅等の業務場所以外に職員を呼びつける
 - ・役職、性別、年齢等を指定したり、特定の職員を指名して、対応を要求する

謝罪を要求された場合は、その根拠を確認し、妥当性があるか判断します。妥当性がないと判断した場合は、謝罪をする必要はありません。妥当性があると判断した場合でも、土下座等の常識を逸脱した謝罪の要求をされた場合は「謝罪につきましては、先ほどお伝えさせていただいたところであり、土下座はできません。」などと通常の謝罪の域を超えて

いることを伝えます。

金銭を要求された場合は、弁護士と相談する旨を伝え、一度対応を終了します。その対応については弁護士と相談します。

⑦ 耐え難い言動（セクシャルハラスメント含む）

- (例)・「馬鹿」などの侮辱的、差別的な発言をする
- ・ 人格の否定や家族の名誉を毀損する発言をする
 - ・ 職員のプライベートなことに関する発言をする
 - ・ わいせつな発言をしたり、わいせつな画像をみせつけてくる
 - ・ 耐え難い内容のメールや動画を頻繁に送り付けてくる
 - ・ 市や職員の信用を棄損させる内容や個人情報をＳＮＳ等へ投稿する

耐え難い言動があった場合、「「馬鹿」というのは侮辱的な発言です。そのような発言はお止めください。」などと伝えます。後日の事実確認を目的として「対応の証拠として録音（録画）させていただきます。」と録音（録画）することを告げてから行います。

性的な言動に対しては、その証拠とするため、録音（録画）について相手方に伝えてから開始します。上司は対応した職員に事実確認を行い、相手方にはセクシャルハラスメントに該当することを伝え、担当職員を変更するなどの手段を講じます。なお、性的な言動なのかどうかの判断について、後日、所属所内での検証材料にするため、他の職員の証言を記録し、録音（録画）した素材を保存しておきます。録音（録画）する際は、その旨を相手方に伝えてから行います。

また、職員に対する嫌がらせを目的とした撮影には「業務の適正な執行や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。」と伝えます。（職員を誹謗中傷する内容がＳＮＳへ投稿されていた場合は、総務課へ報告ください。）

（３）速やかに警察へ要請するもの

次の事案については、カスタマーハラスメントに該当するか判断するまでもなく、違法な迷惑行為等に該当する可能性があるため、身の安全を確保しながら、速やかに警察へ要請します。（外出先で発生した場合も、身の危険を感じたら警察へ要請します。）

- ・ 殴る、蹴るなどの暴力
- ・ 唾を吐きかける
- ・ 机や物をたたく
- ・ 器物を破損する
- ・ 凶器を持参し見せつける
- ・ 特定の職員をまちぶせ、つきまとう（ストーカー行為）
- ・ 性的に身体に触る

新庄警察署 **TEL：22-0110**

4. 事案発生後の対応

(1) 所属所での処理

発生したカスタマーハラスメントの事案について、対応職員や記録担当職員はその記録を作成し、上司や所属長へ報告をします。

その事案が継続する場合は、所属所内で今後の対応策について協議します。

対応が終了したカスタマーハラスメントの事案で、その発生した原因が明らかで、再度の事案発生について防止することが可能と思われる場合は、その具体的な防止策について協議します。

所属長は協議した対応策及び防止策を所属職員へ周知のうえ情報の共有を行い、今後はその対応策等を実行することを指示します。

(2) 所属所での対応職員への配慮

対応職員は被害を受けたことにより、メンタルヘルス不調となることが心配されます。そのため、周囲の職員は対応職員を注視し、普段の様子と相違する場合は医療機関への受診などを促します。

また、セクシャルハラスメントを伴う被害が発生した場合は、被害を受けた職員のプライバシー保護のほか、必要に応じて特別な配慮をすることが重要となります。

(3) 総務課への報告及び相談等

処理したカスタマーハラスメント事案については、必要に応じて総務課へ報告します。総務課では対応に係る助言をします。

報告内容（時系列で作成）：

対応日時、場所、対応した全職員の所属所名・役職・氏名、相手方の情報、
要望の内容、所属所での対応、所属所長の指示内容、対応結果、今後の方針、
他課との関わり、留意事項 等

相手方への対応について法的観点の相談をする場合は、市と法律顧問契約を締結している弁護士による法律相談を利用ください。

被害を受けた職員はストレスを感じることがあるため、こころのケアに努めることが大切です。市職員対応「こころの相談室」の活用を検討ください。

5. カスタマーハラスメントの予防のための取り組み

(1) 職員による上司への日頃からの報告

職員はカスタマーハラスメントに発展させないため、大きな問題となる前に気にかかる事案について、常時、上司への報告を迅速に行います。

（２）上司による所属所内の実態把握

所属長や上司は、職員個人では対応困難と感じる事案を抱えていないか、日頃の事務処理内容や職務態度に気を配るようにします。所属所の職員が相談できずに心理的に追い込まれることがないように、面談等で定期的に把握することに努めます。

（３）市民への周知

カスタマーハラスメントに対する市の姿勢について、市ホームページで周知します。市民に対し、カスタマーハラスメントの定義や影響等、正しくご理解いただくため、市報等を活用し情報発信を行います。カスタマーハラスメントの予防策として、庁舎内にポスターを掲示します。

（４）研修の実施

「新庄市職員のカスタマーハラスメント対応に関する指針」について職員に周知を図るとともに、カスタマーハラスメントへの対応等について職員研修を実施し理解を深めます。

（５）「新庄市職員のカスタマーハラスメント対応に関する指針」の見直し

「新庄市職員のカスタマーハラスメント対応に関する指針」を定期的に見直し改善します。

◆カスタマーハラスメントに発展させないために

カスタマーハラスメントに発展させないためには、クレーム等があった際、初期にどのように対応するかが重要となります。

初期対応では誠意ある対応をしながら、状況を正確に把握し事実確認を行います。

以下の事項に留意し、相手方の主張を傾聴します。不要なトラブルを避けるため、初期対応の時点で複数名にて対応することも有効な手段とされています。

1. 対象となる事実、事象を明確かつ限定的に謝罪する

正確に状況が把握できていない段階において、非を認めたと受け取られる発言をすることは望ましくありません。クレーム内容への謝罪は、事実確認後、組織として判断をした場合に行われます。

そのため、例えば「この度は不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございません。」「ご意向に添えず、申し訳ございませんでした。」のように不快感を抱かせたことや意向に添えなかったことについてなど、限定的な謝罪をします。

2. 状況を正確に把握する

今後発生する相手方との連絡のため、氏名・住所・連絡先等の情報を聞き取ります。次に相手方が主張する内容を正確に把握します。話を聞く際には、常に冷静で穏やかに対応し、途中で発言を遮ることや反論することはしません。話を丁寧に聞くことで、気持ちを落ち着かせることにつながります。

相手方の事情について、不明確な内容があれば確認し、不足する情報があれば追加で説明を依頼します。また、相手方が誤った情報を所持していた場合は正しい情報を提供します。

3. 窓口および電話での対応ポイント

クレームの初期対応は、その対応が窓口か電話かによって異なります。留意するポイントとして、それぞれ次のことが考えられます。

【窓口での対応】

- ・可能であれば、個室に招いて2人以上で対応します。(時間・人・場所を変えて対応)
- ・相手方の感情が高ぶっていた場合でも丁寧な話し方で冷静に対応します。言葉遣いに注意し、専門用語等は使用せず、分かりやすい平易な言葉で話します。
- ・質問を交えながら、メモを取って要点を確認します。
- ・必要があれば相手の了解を得て録音します。
- ・議論を避け、問題を解決しようとする前向きな姿勢を示します。
- ・その場しのぎの回答はせず、対応出来ないことははっきり断ります。
- ・回答までにクールダウンの期間を設けることで、相手方が落ち着く場合があります。

後日の回答を行う場合、相手方から了承を得ます。

【電話での対応】

- ・基本的には、初めに内容を聞いた職員が責任を持ち、たらい回しにしません。ただし、他の職員が対応することで相手方が落ち着く場合もありますので、担当を交代することも検討します。交代する場合は、相手方の了解を得てから行います。
- ・丁寧な言葉使いをし、相手の理解を深めるため落ち着いた口調で説明します。
- ・相手方の発言内容と相違しないよう、メモを取りながら話を聞き、復唱して確認します。
- ・対応できること及び対応できないことを明確にし、相手に過大な期待を持たせないようにします。
- ・即時回答できない内容は、後日回答することを伝え、改めて電話をします。
- ・電話を中断しなければならない時は、こちらの会話等が相手方に漏れ聞こえないよう電話の保留機能を利用します。また、中断時間は長時間にならないようにし、時間を要する場合は折り返して電話するなど適宜対応します。

◆合理的配慮の提供等について

○障害者差別解消法とは

この法律では、行政機関や事業者に対して、障がいのある人への障がいを理由とする「不当な差別的取扱い」を禁止するとともに、障がいのある人から申出があった場合に、負担が重すぎない範囲で障がい者の求めに応じ合理的配慮をするものとしています。

なお、ここでいう障がい者とは、障害者手帳を持っている人だけではなく、障がいや社会の中にあるバリアによって、継続的に日常生活や社会生活に相当な制限を受けている全ての人が対象となります。

○不当な差別的取扱いとは

障がいのある人に対して、正当な理由なく、障がいを理由として、財・サービスや各種機会の提供を拒否したり、サービスなどの提供に当たって場所や時間帯を制限したりするなど、障がいのない人と異なる取扱いをして障がいのある人を不利に扱うことをいいます。

○「合理的配慮の提供」とは

社会生活において提供されている設備やサービスなどは障がいのない人には簡単に利用できる一方で、障がいのある人にとっては利用が難しく、結果として障がいのある人の活動を制限してしまっている場合があります。このような、障がいのある人にとっての社会的なバリアについて、個々の場面で障がいのある人から「社会的なバリアを取り除いてほしい」という意思が示された場合には、その実施に伴う負担が過重でない範囲で、バリアを取り除くために必要かつ合理的な対応をすることとされています。これを「合理的配慮の提供」といいます。

○合理的配慮の具体例

- ・研修において「車椅子のまま着席したい」との申出があり、机に備えていた椅子を片付けて、車椅子のまま着席できるスペースを確保しました。
- ・障がいのあるセミナー参加者より「文字の読み書きに時間がかかるため、時間内にホワイトボードを最後まで書き写すことができない」との申出があり、書き写す代わりに、デジタルカメラやスマートフォン、タブレット端末などでホワイトボードを撮影できることとしました。

○合理的配慮の範囲

合理的配慮は、事務や事業の目的・内容・機能に照らし、次の3つを満たすものでなくてはなりません。

1. 必要とされる範囲で本来の業務に付随するものに限られること
2. 障がいのない人との比較において、同等の機会の提供を受けるためのものであること
3. 事務・事業の目的・内容・機能の本質的な変更には及ばないこと

また、先述のとおり合理的配慮の提供については、その提供に伴う負担が過重でないことも要件となります。

○「過重な負担」かどうかの判断

「過重な負担」かどうかの判断は、以下の要素などを考慮して、個別の事案ごとに具体的な場面や状況に応じて総合的・客観的に判断することが必要です。

1. 事務・事業への影響の程度（事務・事業の目的・内容・機能を損なうか否か）
2. 実現可能性の程度（物理的・技術的制約、人的・体制上の制約）
3. 費用・負担の程度
4. 事務・事業規模
5. 財政・財務状況

○「建設的対話」を重ねましょう

合理的配慮の提供に当たっては、社会的なバリアを取り除くために必要な対応について、障がいのある人との対話を重ね、共に解決策を検討する「建設的対話」が重要です。障がいのある人からの申出への対応が難しい場合でも、障がいのある人・行政機関等の双方が持っている情報や意見を伝え合い、建設的対話に努めることで、目的に応じて代わりの手段を見つけていくことができます。

○合理的配慮の提供における留意点（対話の際に避けるべき考え方）

- ・「前例がありません」は言いません。

合理的配慮の提供は個別の状況に応じて柔軟に検討する必要があります。

- ・「特別扱いできません」は言いません。

障がいのある人もない人も、同じようにできる状況を整えることが目的です。

- ・「もし何かあったらいけないので、対応できません」は言いません。

漠然としたリスクの可能性だけでは断る理由になりません。どのようなリスクが生じ、そのリスクを低減のためにどのような対応ができるのかを具体的に検討する必要があります。

- ・「〇〇の障害がある人には、対応できません」は言いません。

同じ障がいでも程度などによって適切な配慮が異なるので、ひとくくりにせず、個別に検討する必要があります。

（政府広報オンライン HP より）