

カスタマーハラスメント 対策ガイドライン

令和 8 年 2 月

阪 南 市

1. はじめに

職員は、行政サービスの利用者等に対し、常に信頼と期待に応え、最適な行政サービスを提供するよう努めています。行政サービスの利用者等から寄せられる要望や意見は、市政を推進する上で貴重なものであり、これらに対しては、丁寧かつ真摯に対応することが求められています。

一方で、要望や意見が寄せられる際に、一部では過剰な要求により職員の尊厳を傷つけられる行為が見受けられ、これらの行為は職員の勤務環境を悪化させるとともに、業務の遅滞を招き、他の行政サービスの利用者等に影響を及ぼすなど、行政サービス全体の質の低下に繋がりがねない重大な問題と捉えています。

さらには、その行為を受けた職員のメンタルヘルスを損なうことにより、病気休暇や休職、退職に至る恐れもあります。

そのようななか、令和7年通常国会において労働施策総合推進法が一部改正され、カスタマーハラスメントの定義や、自治体を含む事業主にカスタマーハラスメントによる被害の発生を抑制するための方策を講ずることが義務付けされました。

このため、職員が本来の職務に専念し、市民の皆さまにより良い行政サービスを継続的に提供する職場環境を整備するとともに、過剰な要求による職員への過度な負担を軽減することを目的として、本ガイドラインを策定します。

2. カスタマーハラスメントに関する職員アンケート結果

令和6年に全職員を対象にカスタマーハラスメントに関するアンケートを実施したところ、331人から回答があり、回答率は66.4%でした。

アンケートでは、おおむね過去3年間にカスタマーハラスメントを受けたことがあると回答した職員の割合は52.3%で、そのうち約80%が「精神的な攻撃（脅迫、中傷、屈辱、侮蔑・大声で威圧するなど乱暴な言動）」、「窓口、電話などでの長時間の拘束」を受けた経験があると回答しています。

また、カスタマーハラスメントを受けたことがあると回答のあった職員のうち78.3%の職員が強いストレスを感じたと回答しており、職員が精神的・身体的な負担を受けていることがうかがえます。

①調査期間

令和6年6月26日（水）から令和6年7月12日（金）

②回答者数

331人（66.4%）

③回答結果

- ・②回答者数のうちおおむね過去3年間において、職場内でカスタマーハラスメントを受けたことがあるか。

ある 168人（52.3%）

ない 153人（47.7%）

○受けたことのあるカスタマーハラスメントの内容について

カスタマーハラスメントの内容	人数
精神的な攻撃（脅迫、中傷等）	124人
心身的な攻撃（殴るなどの暴行等）	7人
長時間の拘束（窓口、電話対応）	122人
拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）	24人
謝罪の要求（土下座）	8人
謝罪の要求（口頭・文書）	47人
差別的な言動	30人
性的な言動	9人
不必要・執拗な言動（上司への面会要求などを含む）	70人
金銭や商品、契約などの要求	3人
撮影・録音・録画などの行為、インターネット上への書込み	20人
職員個人への攻撃・要求	39人
その他	8人

○カスタマーハラスメントを受けた際の業務内容について

業務内容	人数
窓口業務（福祉・医療・こども関連業務）	46人
窓口業務（税、保険、その他窓口関連業務）	76人
電話対応業務	92人
事業部門業務	20人

教育関連業務	14人
総務・管理部門業務	28人
その他	12人

○カスタマーハラスメントを受けた際にどの程度ストレスを感じたか

強く感じた 119人 (78.3%)
 軽く感じた 30人 (19.7%)
 まったく感じなかった 3人 (2%)

○ストレスを強く感じた方は実際にどのような影響があったか

影響があった内容	人数
出勤が憂鬱とを感じるようになった	83人
不眠症など眠れないと感じる日が多くなった	40人
アルコールの量が著しく増加した	27人
その他	39人

○カスタマーハラスメントを受けている職員を見かけたことはありますか。

ある 236人 (74.2%)
 ない 82人 (25.8%)

3. カスタマーハラスメントの定義

改正・労働施策総合推進法では、カスタマーハラスメントについて次のように定義されています。

「職場において行われる顧客、取引の相手方、施設の利用者その他の当該事業主の行う事業に関係を有する者の言動であって、その雇用する労働者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たものにより当該労働者の就業環境を害すること」

したがって、本ガイドラインにおいても改正・労働施策総合推進法の定義を準用し、カスタマーハラスメントについて「行政サービスの利用者等からの言動のうち、市の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たものにより、当該職員の就業環境を害すること」とします。

※「行政サービスの利用者等」とは、市民をはじめ、議員、他の行政機関、取引先企業などすべての第三者を含みます。

※「業務の性質その他の事情に照らして」とは、行政サービスの利用者等の要求の内容が著しく妥当性を欠く場合には、その実現のための手段・態様がどのようなものであっても、社会通念上不相当となる可能性が高いと考えられます。

なお、「行政サービスの利用者等の要求の内容が著しく妥当性を欠く場合」及び「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」としては、次の例を想定しています。

○カスタマーハラスメントに該当する行為の例

行政サービスの利用者等の要求の内容が著しく妥当性を欠く場合
行政サービスに瑕疵・過失が認められない場合
要求の内容が阪南市の行政サービスの内容と関係がない場合

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、名誉毀損、侮辱、暴言)
威圧的な言動
土下座の要求
継続的な、執拗な言動
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

また、「職員の就業環境を害する」とは、当該言動により職員が身体的又は精神的に苦痛を与えられ、就業環境が不快なものとなったことにより能力の發揮に重大な悪影響を生じる等、当該職員が勤務する上で看過できない程度の支障を生じさせることとします。

4. カスタマーハラスメントと判断される具体的基準

市民からの相談や疑問点についての説明、改善要望の受付、さらに 正当かつ適切に行われる意見については、その行為自体が業務改善の気づきやきっかけにつながる場合があり、市民の正当な権利であるとともに業務上も必要かつ有益な行為です。

しかし、職員に対して攻撃的(威嚇的)に行われる行為や言動、執務室中に響き渡る大声、机や物を叩く(蹴とばす)などの行為については、直ちに職員が単独で対応することを避けるとともに、対応している職員以外の同僚や上席が即座に行為の中止を求めるなど、適切な対応を取ることが重要です。

また、窓口・電話等でのクレーム等の対応では、一見穏やかな口調であっても、長時間に渡る対応は、職員に精神的苦痛を与える恐れがあるため、組織的な対応が必要となります。

実際には、多様な言動がカスタマーハラスメントに繋がると考えますが、以下の4つのタイプのいずれかに該当し、かつ、職員の就業環境が害される場合は、カスタマーハラスメントに該当します。

- ①明らかに必要性のない言動
- ②目的を大きく逸脱した言動
- ③手段として不適當な言動
- ④当該行為の回数、行為者の数等、その様態や手段が社会通念に照らして許容できる範囲を超える言動

5. カスタマーハラスメントに該当し得る例

カスタマーハラスメントに該当し得る行為としては、次のようなものが考えられます。

パターン	行為の内容例
①身体的な攻撃	<ul style="list-style-type: none">・ 殴る、蹴る、叩く、掴む、押す、体当たりするなどの行為。・ 物を投げつける、唾を吐くなどの行為。 <p>→これらの行為は、暴行罪（刑法第208条）、傷害罪（刑法第204条）、公務執行妨害（刑法第95条第1項）等にも該当する可能性がある。</p>

②精神的な攻撃	<ul style="list-style-type: none"> ・ 職員の親族に危害を加えるような言動。 ・ 職員に一筆書くように強要すること。 ・ 大声、暴言で執拗に職員を責め立てること。 ・ 大声での恫喝、罵声、暴言を繰り返すこと。 ・ 金銭等を要求するなどの行為。 ・ 人格を否定する（お前は馬鹿か、詐欺師かなど）ような発言。 ・ 多数の人がいる前で職員の名誉を傷つける言動。 <p>→これらの行為は、脅迫罪（刑法第 222 条）、恐喝罪（刑法第 249 条）、名誉毀損罪（刑法第 230 条）、侮辱罪（刑法第 231 条）、公務執行妨害（刑法第 95 条第 1 項）等にも該当する可能性がある。</p>
③威圧的な言動	<ul style="list-style-type: none"> ・ 大声で怒鳴る、にらむ、話しながら物（机やカウンター）を叩くなどの言動。 ・ 就業者の話を遮るなどし、高圧的に自らの要求を主張すること。 ・ 電話対応等で話の揚げ足を取って責めたてること。 ・ 自らの要求を繰り返し、通らない場合は言葉尻を捉えて責め立てること。 ・ 同じ質問を繰り返し、対応のミスが出たところを責め立てること。 ・ 優位な立場にいることを利用した暴言、特別扱いの要求。 <p>→これらの行為は、脅迫罪（刑法第 222 条）、威力業務妨害罪（刑法第 234 条）等にも該当する可能性がある。</p>
④土下座の要求	<ul style="list-style-type: none"> ・ こちらの落ち度に対して一方的に責め立てること。 ・ 謝罪の手段として土下座をするよう強要すること。 <p>→これらの行為は、強要罪（刑法第 223 条）等にも該当する可能性がある。</p>

⑤執拗な（継続的）な言動	<ul style="list-style-type: none"> ・ 頻繁に来庁し、その度に厳しい叱責等を繰り返す。 ・ 頻繁に電話を繰り返す。 ・ 過剰な（同内容の）問い合せを繰り返す。 ・ 複数部署に複数回にわたり叱責等を行う。 <p>→これらの行為は、威力業務妨害罪（刑法第 234 条）、偽計業務妨害罪（刑法第 233 条）等にも該当する可能性がある。</p>
⑥拘束する行動	<ul style="list-style-type: none"> ・ 1 時間を超える居座りや電話で職員を拘束すること。 ・ 長時間にわたり同内容の要求を繰り返す行為。 ・ 退去要請に応じず居座り続けること。 ・ 職員等を特定の場所へ呼び出す行為。 ・ 勤務時間外、休日や夜間に面談を強要すること。 ・ 庁舎外の場所で職員を帰庁させないようにする行為。 ・ 職員を長時間拘束することで業務に支障を及ぼす行為。 <p>→これらの行為は、監禁罪（刑法第 220 条）、不退去罪（刑法第 130 条）、威力業務妨害罪（刑法第 234 条）、偽計業務妨害罪（刑法第 233 条）等にも該当する可能性がある。</p>
⑦差別的な言動	<ul style="list-style-type: none"> ・ 職員の人種、職業、性的指向等に関する侮辱的な言動。 <p>→これらの行為は、名誉毀損罪（刑法第 230 条）、侮辱罪（刑法第 231 条）等にも該当する可能性がある。</p>
⑧性的な言動	<ul style="list-style-type: none"> ・ 特定の職員へのつきまとい行為。 ・ 職員へのわいせつな言動や盗撮行為。 <p>→これらの行為は、不同意わいせつ罪（刑法第 176 条）のほか、ストーカー規制法等にも該当する可能性</p>

	がある。
⑨個人への攻撃や嫌がらせ	<ul style="list-style-type: none"> ・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や、実際に顔や名札等を撮影して、職員本人の許諾なくSNS等で公開する行為。 <p>→これらの行為は、名誉毀損罪（刑法第230条）、侮辱罪（刑法第231条）等にも該当する可能性がある。</p>

上記の例示はあくまで目安です。これらに該当しない場合でも、カスタマーハラスメントと認められる可能性があります。反対に、上記の分類に該当しても直ちにカスタマーハラスメントに該当するとは限りません。個別の事案ごとに職員に対しての言動やその内容、職員の状況を丁寧に確認する必要があります。

なお、蹴る、殴るといった暴力行為は、直ちにカスタマーハラスメントと認定し、犯罪行為として関係機関に相談します。

また、カスタマーハラスメントとして扱うかどうかにかかわらず、行政サービスの利用者等の行為により、職員の就業環境が害され支障が生じる恐れがある場合は、複数の職員で対応する等の措置を講じる必要があります。

重要なポイント

カスタマーハラスメントは断じて許されるものではありませんが、上記例示に該当する行為でも、その前後関係や行為が行われた事情を総合的に勘案し、カスタマーハラスメントとして扱うかどうかを判断する必要があります。

また、本来は、通常の苦情（クレーム）であるものが職員の不適切な対応により、カスタマーハラスメントに発展することもあります。行政サービス利用者等の言動について、安易にカスタマーハラスメントだと決めつけるのではなく、職員側も初動対応から適切な対応に努めることが重要です。

我々公務員は、適正な市民サービスを提供する義務があります。苦情とカスタマーハラスメントは異なることを意識し、まずは状況を正確に把握すること

に努めましょう。

対応に迷った場合は複数の職員で対応し、話し合うようにしましょう。また、最終的な判断については、管理職が的確に把握し、客観的に判断を行う必要があります。

6 . カスタマーハラスメント対策

本市では、以下のとおりカスタマーハラスメント対策を実施しています。

① マニュアルの作成及び相談窓口の設置

カスタマーハラスメントへの具体的な対応方法は、本市の「不当要求等(カスタマーハラスメント)対応マニュアル」で定めています。なお、当該マニュアルにおいて、危機管理課を相談窓口として設置しています。

②電話機による通話の録音

庁舎内で使用する電話機については、行政サービスの品質向上及び職員への不当な圧力の排除を目的として、全ての通話を録音しています。

③職員用の名札の見直し（令和7年度中に変更予定）

職員用の名札を課名及び苗字（ひらがな）のみにすることで、職員の安全とプライバシーの保護を図ります。

④研修の実施

カスタマーハラスメントへの発展を防ぐための適切な窓口対応や、利用者等による迷惑行為、悪質なクレームへの対応について、研修等を通して職員への周知・啓発を行います。

⑤不当要求行為等防止対策委員会の設置

カスタマーハラスメントが発生した場合、当該案件を不当要求行為等として取扱い、不当要求行為等の防止に関する基本的な対策事項を審議するため、阪南市不当要求行為等の防止に関する要綱に基づき、不当要求行為等防止対策委員会を設置します。

⑥精神面への配慮

利用者等からの言動により、職員にメンタルヘルス不調の兆候がないか定期

的にストレスチェックを行う等、職員の状況を確認しています。

⑦外部への周知

広報などの媒体を通じて、行政サービスの利用者等へカスタマーハラスメントに関する周知を行います。

7. さいごに

職員がこれまでの執務においてカスタマーハラスメントを経験し、身体的・精神的な負担を感じている状況が明らかになったことから、本対策ガイドラインを策定し、市としてその定義を明確化するとともに、該当し得る例を示したことは、今後のカスタマーハラスメント事案に対して、職員が適切かつ毅然と対応をするための整理が図られたものと考えます。

一方で、職員の市民対応が要因となってカスタマーハラスメントに発展する可能性がある事実も私たち職員は認識し、日頃から業務知識の習得及び接遇の向上に高い意識を持つことが重要です。

職員は、今後策定するカスタマーハラスメント対応マニュアルを活用し、市民により良い行政サービスの提供に努めるとともに、職員の就業環境を害するカスタマーハラスメントに対しては、組織的な対応を講じていただければと思います。