

南伊勢町 カスタマーハラスメント対策マニュアル

第1章 総則

1. 目的

本マニュアルは、南伊勢町の職員が住民等からのカスタマーハラスメント（以下「カスハラ」という）から身を守り、心身の安全を確保するとともに、組織的かつ迅速に対応することで、行政サービスの継続性と質の維持を図ることを目的とする。

2. 基本方針

- **職員の人権と安全の確保:** 職員の人権を尊重し、安全で働きやすい職場環境を維持する。
- **組織的な対応:** 個人の職員に負担や責任を負わせず、組織全体で毅然と対応する。
- **行政サービスの公正・公平性の維持:** 一部の不当な要求に屈することなく、すべての町民に対して公平なサービスを提供する。

3. カスタマーハラスメントの定義

本マニュアルにおけるカスハラとは、住民等から職員に対する要求・言動等のうち、その態様や程度が**社会通念上不相当なもの**であって、当該要求・言動等により、職員の就業環境が害される行為をいう。

第2章 対象となる行為の例

以下のような行為はカスハラに該当する可能性がある。

1. **要求の妥当性が不相当なもの**
 - 法令上の根拠がない要求や、町に権限のない事項の要求
 - 事実とは異なる内容に基づく謝罪や処罰の要求

2. 手段・態様が不相当なもの(暴言・暴力)

- 身体的な攻撃(暴行、傷害)
- 精神的な攻撃(脅迫、威嚇、侮辱、人格否定、暴言)
- 威圧的な態度や大声での威嚇

3. 継続的・執拗な行為

- 同じ内容の苦情や要求の長時間の居座り、電話の繰り返し
- 正当な理由のない長時間の拘束

4. プライバシーの侵害・SNS 等での拡散

- 職員の個人情報の特定、SNS やインターネットへの写真・動画・音声の無断投稿および誹謗中傷

5. その他の迷惑行為

- 性的な言動(セクシャルハラスメント)
 - 差別的な発言
-

第 3 章 組織的対応の体制と初動対応

1. 組織的対応の原則

- ・ 1 人で対応しない: 困難なクレームやカスハラに発展した(またはその恐れがある)場合は、速やかに上司(係長・課長等)に報告し、複数名で対応する。
- ・ 記録の徹底: 発言内容、日時、状況等を詳細に記録する(録音・メモ等)。

2. 窓口・電話における初動対応のステップ

ステップ 1: 傾聴と事実確認

- ・ まず相手の言い分を冷静に聞き、事実関係を確認する。
- ・ 感情的にならず、低姿勢でありながらも毅然とした態度を保つ。

ステップ 2: 不当性の指摘と警告

- ・ 要求や言動が不当である場合、または暴言等がある場合は、その旨を冷静に指摘し、言動を改めるよう警告する。

- (発話例)「おっしゃるご要望には対応いたしかねます」「その様な暴言(大声)はお控えください。お控えいただけない場合は、お電話をお切りします(お引き取りいただきます)」

ステップ 3: 対応の打ち切り(退去・電話切断)

- ・ 警告にもかかわらず改善されない場合や、悪質な行為が続く場合は、以下の対応を告げて毅然と対応を終了する。
 - **電話の場合**: 「これ以上同じお話を繰り返されても対応いたしかねますので、お電話を切らせていただきます」と言い、通話を終了する。
 - **窓口の場合**: 退去を命じ、退去しない場合は不退去罪等に該当する可能性があることを告げる。

その他: 対応打ち切りの基準(目安)

- ・ **頻度**: 電話や訪問であれば、その回数が週に 2～3 回を超えるなど、常識的な範囲を逸脱しているか否か。
- ・ **拘束時間**: 電話であれ対面であれ、1 回あたりの対応時間が、案件の内容の複雑さにもよるが、概ね 30 分～1 時間を超えて拘束されているか否か。
- ・ **内容の反復**: すでに回答済みであるにもかかわらず、要求内容や主張が全く同じであり、進展がないか否か。
- ・ **態様**: 言葉の内容や発言が、単なる要望を超えて、職員に対する人格否定、人格非難、名誉毀損、侮辱にわたっているか否か。
- ・ **業務への影響**: 当該対応にかかりきりになることで、他の住民への通常の職務が遅れたり、対応職員の時間外労働が増加するなど、行政業務全体に多大な支障が生じているか否か。
- ・ **職員の負担**: 対応する職員の精神的負担やストレスが顕著に増加し、健康被害のリスクが生じているか否か。
- ・ **改善の余地**: 担当者レベルではなく、上長からも複数回にわたり警告を行ったにもかかわらず、行為の改善が全く見られないか否か。

これらの客観的な指標を総合的に考慮し、組織として対応不能と判断し毅然と対応を打ち切る。

第4章 事後対応と法的措置

1. 警察との連携

- ・ 暴行、脅迫、器物破損、住居侵入、威力業務妨害などの犯罪行為に該当する場合、またはその恐れが切迫している場合は、**迷わず 110 番通報**し、警察の介入を求める。

2. 法的措置（弁護士・警察との相談）

- ・ 悪質なクレーマーに対しては、町顧問弁護士や警察と連携し、告訴・告発、接近禁止命令の申し立て、民事上の損害賠償請求等の法的措置を検討する。

3. 職員のケア

- ・ カスハラ被害を受けた職員に対し、上司や管理職は速やかにヒアリングを行い、精神的なケアを行う。
 - ・ 必要に応じて、総務課や産業医によるカウンセリング支援を受けられる体制を整える。
-

第5章 再発防止と職場環境づくり

- ・ **職員研修の実施**: 定期的にかスハラ対応に関する研修やロールプレイングを実施し、職員の対応力を向上させる。
- ・ **マニュアルの周知と見直し**: 本マニュアルを全庁的に共有し、事案が発生した場合は適宜見直しを行う。