

富士川町カスタマーハラスメント対応マニュアル

令和8年9月

富士川町

目 次

I. はじめに（本マニュアルの目的）	1
II. 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
(2) カスタマーハラスメントになり得るもの	3
III. カスタマーハラスメントに対する基本方針	7
IV. カスタマーハラスメントに関する相談先	8
V. カスタマーハラスメントへの対応	9
(1) カスタマーハラスメント対応の流れ	9
(2) 日頃からの備え	10
(3) カスタマーハラスメント対応	10
① 初期対応	10
② 対応の打ち切り・退去命令・通報	12
③ 事後対応	13
VI. 職員に対するケア	14
別紙 1 カスタマーハラスメント対応記録票	15
別紙 2 カスタマーハラスメント報告書	16
参考 富士川町庁舎等管理規則	17

I. はじめに（本マニュアルの目的）

町に寄せられるご意見やご要望は貴重なものであり、正当な意見や要望については、真摯に対応すべきものです。一方で、これらの中には、職員の人格を否定する言動や暴力を伴うものなど、職員の尊厳を傷つける行為もあり、こうした行為は職場環境や職員の心身の健康への悪影響をもたらすほか、業務遂行に著しい障害を与え、行政サービスの質の低下を招くなど、重大な問題になることが懸念されます。

本マニュアルでは、カスタマーハラスメントの基本方針や対応等を定め、町としてカスタマーハラスメント対策に組織的に取り組み、職員一人ひとりが安心して職務に専念し、能力を発揮できる環境の実現を目指します。

実際の対応に当たっては、本マニュアルを基本にしつつ、業務の内容や現場ごとの特質、その時の状況を十分に考慮し、一律的な対応とならないよう、個別の事案に応じて、適切に対応することが必要です。

II. 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

富士川町では、厚生労働省指針及び人事院規則で示されている定義に基づき、カスタマーハラスメントを次のように定義します。

町民等からのクレーム・言動のうち、要求の内容に妥当性がないもの、または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、職員の就業環境が害されるものをいいます。

【判断の観点】

① 要求の妥当性

事実や根拠がないこと、町に過失がないことへの対応の要求、過大な謝罪や補償の要求

② 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

要求の内容に妥当性があったとしても、その手段・態様が、執拗・威圧的であったり、攻撃を伴ったりするものなど

③ 職員の就業環境が害されるもの

職員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等、業務を遂行する上で看過できない程度の支障が生じること

(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には、次のようなものがあり、主な類型と対応の考え方を示します。

類型	内容	対応の考え方
①長時間拘束型	長時間の電話や居座りにより、対応にあたる職員を長時間拘束する。	・対応できる時間を設定し、相手方に伝える。 例：「ほかの予定がありますので、30 分であればお話を伺うことができます。」 ・対応できない理由を説明し、応じられないことを明確に伝える。 例：「説明しましたとおり、これ以上対応できることはありません。」 ・設定時間経過後は速やかに終了を促す。 ・退去しない場合は退去命令を行い、応じない場合は警察に通報することを告げる。
②リピート型	理不尽な要望について、繰り返し電話やメール等で問い合わせする、または面会を求めてくる。	・繰り返し行われる不合理な問い合わせには対応できない旨を伝える。 例：「以前から何度も伺っていますが、これまでも説明しておりますとおり、町ではこれ以上の対応はできかねます。」 ・繰り返しが終息しない場合は、次回は対応できない旨を明確に伝える。 ・架電継続する場合は、警察に対応を要請することを告げる。
③暴言型	大きな怒鳴り声をあげる、「バカ」といった侮辱的発言、人格の否定や名誉を毀損する発言をする。	・暴言を聞き流してしまうと、許されていると誤解される可能性があることから、発言の度にやめるよう警告する。 例：「そのような発言をされるのであれば、これ以上お話はできかねますので、そのような発言はお控えくださ

		い。」 ・警告後も発言が続く場合は、事実確認および証拠保全のため、「記録のために録音させていただきます」と告知する。 ・警告を繰り返しても改善されない場合は、即座に対応を終了し、退去を要請する。退去要請に応じない場合は、警察に通報する。
④暴力型	殴る、蹴る、たたく、物を投げつける、わざとぶつかってくる等の行為を行う。	・相手から危害が加えられないよう、一定の距離を保ち、安全確保に努める。 ・複数名で対応する。 ・直ちに警察に通報する。 ・可能な限り記録しておく。
⑤威嚇・脅迫型	「殺されたいのか」といった脅迫的な発言をする、反社会的勢力とのつながりをほのめかす等、職員を怖がらせる行為をとる、または脅しをかける。	・脅迫的・威圧的な言動があった場合は、複数名で対応し、やめるように複数回警告する。 例：「そのような威圧的な発言はお止めただけませんか。」 例：「そのように威圧的であれば、お話できかねますので、お止めください。」 ・マスコミ等への通報をほのめかした発言に対しては、冷静に対応する。 例：「●●さんのご判断ですので、何とも申し上げられません。」 ・警告を繰り返しても改善されない場合は、速やかに対応を終了し、退去を求める。 ・退去しない場合は、警察に通報することを告げる。
⑥権威型	正当な理由なく、権威を振りかざし要求を通そうとする。断っても執拗に特別扱いを要求する、または文書等で謝罪や土下座を要求する。	・不当な要求に応じない。特別な対応はできないことをはっきり伝える。 例：「申し訳ありませんが、お申し出の内容には、対応できかねます。」 例：「法令に基づき、適切に対応いたします。」

		・ 相手が社会的地位を主張し、威圧的である場合は、上司が対応する。 ・ 土下座や謝罪文の強要には、決して応じない。 ・ 要求が止まない場合は「①長時間拘束型」に準じて対応する。
⑦庁舎外拘束型	クレーム等の詳細がわからない状態で、職場外に呼びつける。	・ 庁舎外に呼び出されても、原則、出向かない。 ・ やむを得ない場合は、必ず複数で対応する。 ・ 相手方が庁舎への訪問を承諾した場合は、庁舎内の会議室等において複数の職員により対応する。 ・ あらかじめ終了時間を明示する。 ・ 面談にあたっては、事後の事実確認を目的として録音する旨を告げ、録音を行う。
⑧SNS上での誹謗中傷	SNS上に名誉毀損する、またはプライバシーを侵害する情報を掲載する、カメラやスマートフォン等により職員や職場を無断撮影する。	・ 窓口等で職員に対する嫌がらせを目的とした撮影、録音等は止めるように警告する。 例：「執務室内には他の来庁者もあり、プライバシー保護の観点から撮影はお断りしています。」 例：「業務の適正な執行を妨げるため、無断での録画・録音はやめてください。」 ・ 警告を繰り返しても撮影・録音行為を継続する場合は、対応を終了し、退去を促す。 ・ 掲示板やSNSでの被害については、掲載先のホームページ等の運営者に削除を求める。 ・ 投稿者に対して損害賠償等を請求したい場合や処罰を望む場合は、顧問弁護士や警察に相談する。

⑨セクハラ型	職員の体に触る、待ち伏せする、つきまとう等の性的な行動、食事やデートに執拗に誘う、性的な内容の発言をする。	・性的な言動に対しては、その場で明確に拒絶の意思を示し、警告を行う。 例：「そのような発言はお止めください。続けるのであれば、証拠として録音させていただきます。」 ・録音、録画による証拠を残す。 ・警告に従わない場合は、即座に対応を中止し、退去を求める。 ・執拗なつきまとい、待ち伏せ、プライベートな詮索、連絡先の要求などが続く場合は、警察に通報する。
⑩差別的言動型	人種、民族、国籍、性別、障害、疾病等に基づく差別的発言や嫌がらせ、不当な差別的扱い	・差別的言動が認められた場合は、その場で明確に抗議し、やめるよう警告する。 例：「そのような差別的発言は許されません。直ちにおやめください。」 ・警告後も差別的言動が続く場合は、事実確認及び証拠保全のため、録音を行う旨を告知する。 ・警告を繰り返しても改善されない場合は、即座に対応を終了し、退去を要請する。 ・退去要請に応じない場合は、警察に通報する。 ・差別的言動の内容については、記録を残し、人権侵害に該当する場合は財務課に報告する。

III. カスタマーハラスメントに対する基本方針

富士川町は、カスタマーハラスメントに対し、毅然とした態度で対応し、職員を保護する方針を明確にします。

【基本方針】

1 職員の尊厳と安全の確保

職員の人格と尊厳を守り、安全で安心して働ける職場環境を整備することを最優先とします。

2 毅然とした対応

カスタマーハラスメントに対しては、組織として毅然とした態度で対応し、不当な要求や行為には応じません。

3 正当な苦情への真摯な対応

正当な意見や要望については、引き続き真摯に対応し、行政サービスの向上に努めます。

4 組織的な支援

カスタマーハラスメントの被害に遭った職員に対しては、組織として適切なケアと支援を行います。

5 予防と啓発

職員のカスタマーハラスメント対策に関する理解を深め、予防と早期対応に努めます。

IV. カスタマーハラスメントに関する相談先

相談内容	相談先	連絡先
カスタマーハラスメント 対策全般に関する相談	財務課人事給与担当	0556-22-7201 内線 222
心身の健康に関する相談	産業医	財務課人事給与担当で 面談日を予約します。
	こころとからだのサポート ダイヤル（山梨県市町村職員 共済組合）	0120-035-127

V. 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

カスハラ対応は、以下の流れで進めます。

【事案発生】

↓

【初期対応】

- ├─ 相手の話を丁寧に聞く
- ├─ 5W1H（いつ、どこで、誰が、何を、なぜ、どのように）で事実関係を確認
- ├─ 複数名で対応
- └─ 対応内容を記録

↓

【対応の継続判断】

- ├─ カスハラに該当するか判断
- ├─ 上司に報告
- └─ 対応方針を決定

↓

【対応継続】

- ├─ 毅然とした態度で対応
- ├─ 警告・説明を行う
- └─ 必要に応じて対応を打ち切る

↓

【事後対応】

- ├─ 所属内で情報共有
- ├─ 報告書の作成・提出
- ├─ 被害職員のケア
- └─ 再発防止の検討

【対応打ち切り】

- ├─ 明確に対応拒否
- ├─ 退去命令
- └─ 警察通報

(2) 日頃からの備え

カスタマーハラスメント発生時の冷静かつ適切な対応に向けて、日頃から以下の備えを行いましょう。

【所属内での準備】

- ・対応方針の確認・共有を行い、日頃からマニュアルを熟読する。
- ・基本的な役割分担や担当者が不在の場合の代行者を決めておく。
- ・対応場所を選定し、安全を確保する。
- ・録音・録画機材の保管場所や管理者、使用方法、使用するタイミング等を整理しておく。

【組織全体での準備】

- ・各種掲示物（カスタマーハラスメント防止ポスター等）の掲示・周知
- ・相談窓口の周知

(3) カスタマーハラスメント対応

① 初期対応

ア 対応者の心構え

- ・行政サービス利用者等からの相談やご意見等に対しては、町民目線に立った丁寧な対応を心がける。
- ・初期段階の苦情やクレームには、まずは冷静に話を聞き、誠実に説明を尽くすなど、適切な対応に努める。
- ・正確な事実関係が把握できていない段階での安易な謝罪は、予期せぬトラブルや責任を問われるリスクがあるため、慎重な対応が求められる。
- ・最初からカスタマーハラスメントと決めつけず、5W1H（いつ、どこで、誰が、何を、なぜ、どのように）を意識して、相手の主張と要求内容・事実関係を丁寧に聞き取る。
- ・対応に難しさを感じた場合には、上司・周囲へ相談することで、組織としての対応につなげる。

イ 対応時に伝えるべき事項

対応の際は、次のことを冒頭で伝えます。

- ・対応時間は、30分以内であること
- ・会話を録音すること（内容を正確に記録するため）
- ・罵声・暴言、威圧的な態度等がある場合は、打ち切る旨を伝えること

伝え方の例：

「本日は、ご来庁いただきありがとうございます。本日の対応は、●時までとなります。また、正確に記録するために会話を録音させていただきますので、ご了承ください。」

ウ 対応内容の正確な記録

記録の作成にあたっては、できるだけ正確に書き留めておくことが重要です。カスタマーハラスメント対応記録票（別紙1）により、記録してください。

エ 録音・録画に関するルール

録音・録画などの対応は、証拠を残すためだけでなく、事後の対応の検討や検証においても重要です。また、カスタマーハラスメントの抑止効果も期待できます。

- ・録音・録画の方法や相手方への通知方法、録音・録画データの取扱いに関するルールを取り決める。
- ・可能であれば事前告知することが望ましい。
- ・個人情報保護法を遵守し、顧客等の個人情報を適切に取り扱う。

オ 複数名での対応

複数名で対応することは、職員の安全確保と事実関係の正確な把握のために重要です。

- ・可能な限り、1人が対応し、1人が記録するという体制で対応してください。
- ・対応者が不安を感じた場合には、躊躇なく上司に報告し、上司が対応を引き継いでください。

カ その他の留意点

- ・密室での対応は避けてください。
- ・安易な約束はしないでください。
- ・相手方の主張が他部署の所管に係る場合は、その旨を説明し、当該部署への引継ぎをしてください。

② 対応の打ち切り・退去命令・通報

ア 対応打ち切りの判断基準

以下のような状況が生じた場合は、対応打ち切りを検討してください。

- ・説明を尽くしても相手方が同じ主張や要求を繰り返し行う場合
- ・対応時間が状況が膠着してから 15分を経過した場合（※業務内容や状況によって異なる。）
- ・暴行、器物損壊、威力業務妨害、脅迫等の犯罪に該当し得る言動が生じている場合
- ・相手方の発言、行動等により、精神的な苦痛を感じたり、体調が優れなくなった場合

【重要な留意点】

- ・カスタマーハラスメントではない正当な苦情まで、時間が来たからと打ち切るべきではありません。
- ・正当な理由がある場合（障害や高齢等により言語化が困難な場合や、複雑なケースのため説明が長くなってしまう場合等）であっても、一律の時間で打ち切る硬直的な運用をしないでください。

イ 対応打ち切りの手順

- 1 上司に報告し、対応打ち切りの判断を仰ぐ。
- 2 相手方に対して、明確に対応拒否の意思表示を行う。
 - ・「暴言が続いているため、これ以上のご対応はできません。」
 - ・「対応時間が経過したため、本日はこれで対応を終了させていただきます。」
- 3 相手方が対応拒否に応じない場合は、退去命令を検討する。

ウ 退去命令

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、富士川町庁舎等管理規則(平成 22 年富士川町規則第 6 号)に基づき、退去命令を出すことができます。

エ 警察への通報

【通報すべき場合】

- ・ 暴力行為を伴う場合
- ・ 脅迫、威圧的言動が継続する場合
- ・ 退去命令に応じない場合
- ・ 犯罪に該当し得る言動（暴行、器物損壊、威力業務妨害、脅迫等）が生じている場合

【通報時に伝えるべき事項】

- ・ 発生場所（富士川町役場●●課等）
- ・ 発生状況（具体的な言動内容）
- ・ 相手方の特徴（氏名、年齢、性別等、把握できる範囲で）
- ・ 職員の被害状況

③ 事後対応

ア 所属内での情報共有

- ・ 対応職員および記録担当者は、事案の経緯を時系列に沿って記録し、直ちに所属課長に報告する。
- ・ 事案の長期化・再発に備え、所属内で情報を共有する。
- ・ 他課との連携が必要な場合は、速やかに関係課へ連絡・共有し、対応について協議する。

イ 財務課への報告等

- ・ カスタマーハラスメント報告書（別紙2）を作成し、財務課人事給与担当へ報告する。
- ・ 財務課は、報告内容に基づき、庁内での情報共有を行い、組織として対応力強化を図る。
- ・ 対応方針において、法的観点からの判断が必要な場合は、弁護士相談を利用する。

ウ 再発防止に向けた取り組み

- ・ 再発防止に向けて、事案の振り返りを踏まえた運用の見直し、所属内での情報や対応方針を共有する。
- ・ 必要に応じて、接遇等における慣行の見直しなどの職場環境の改善や組織風土の見直しを行う。

VI. 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来すことも考えられます。所属長が中心となり、日ごろからバックアップ体制を確立しておく必要があります。

ア 被害職員のケア

- ・周囲の職員は、被害職員の様子に気を配り、積極的に声掛けするなど、組織としてサポートする。
- ・特に上司は、被害職員の心身の状態を注意深く見守り、いつもと様子が異なる場合には、速やかに休息を促すことや相談窓口への相談を勧めるなど、適切なメンタルケアに努める。

イ 相談者のプライバシー保護と不利益取扱いの禁止

- ・相談者のプライバシーは、厳格に保護されます。
- ・被害職員が被害の報告、相談を行ったことを理由として、当該職員に対し、配置換え、昇任・昇給の遅延、その他不利益な取扱いを受けることはありません。
- ・相談内容については、適切に管理し、本人の同意なく第三者に開示することはありません。

別紙 1

カスタマーハラスメント対応記録票

所属課名 _____

対 応 年 月 日 時	年 月 日 () 時 分 ～ 時 分
対 応 職 員 氏 名	
同 席 者 氏 名	
相 手 の 情 報 (氏名、住所、年齢等)	
相手方の主張内容 ・ 相手方の主張 ・ 時系列 ・ 5W1Hに留意	
職 員 の 対 応 内 容	
その他特記事項	

別紙 2

年 月 日

カスタマーハラスメント報告書

所属課名 _____

報告者 _____

事案の発生日時	年 月 日 () 時 分～ 時 分
発生場所	
被害職員 職・氏名	
相手方の情報 (氏名、住所、年齢等)	
事案の概要 ・相手方の主張 ・要求内容 ・5W1Hに留意 ・職員の対応内容 等	
対応時間	時 分～ 時 分 合計 時間 分
対応体制	対応者数 名
カスタマーハラスメント該当性	☐ 該当する ☐ 該当しない ☐ 判断中
被害職員の状況	☐ 心身の異常なし ☐ 心身の異常あり内容：
対応の打ち切り・警察通報の有無	☐ 対応打ち切り ☐ 警察通報 ☐ 退去命令 ☐ その他 ()
再発防止に向けた対応	
その他特記事項	

○富士川町庁舎等管理規則

平成22年3月8日

規則第6号

(趣旨)

第1条 この規則は、庁舎等の管理に関し必要な事項を定めるものとする。

(定義)

第2条 この規則で、「庁舎等」とは庁舎とその附属物並びにこれらの敷地内の建物及びその敷地をいう。

(管理の所掌)

第3条 庁舎等の管理は、管財課長が行う。ただし、課等の事務室及び当該課の管理に属するその他の室の管理は、当該課の長が行い、管財課長が総括する。

(禁止行為)

第4条 何人も、庁舎等において次に掲げる行為をしてはならない。

- (1) 庁舎等の物件を壊す行為
- (2) 美観を損なう行為又は不潔な行為
- (3) みだりに火薬類、凶器その他の危険物を持ち込む行為
- (4) みだりに物を放置する行為
- (5) 示威行為又はけん騒にわたる行為
- (6) 通行の妨害となる行為
- (7) 事務の妨害となる行為
- (8) 禁止された場所に立ち入る行為
- (9) その他庁舎等の管理上町長が不相当と認める行為

(集団陳情等の制限)

第5条 町長は、庁舎等の秩序を維持するため必要があると認めるときは、陳情等の目的で集団で立ち入ろうとする者に対して、立ち入ることのできる者の人数、立入りの時間、立入りの場所等を制限し、又はその行動について指示するものとする。

(立入りの制限)

第6条 町長は、庁舎等の秩序を維持するために必要があると認めるときは、庁舎等に立ち入ろうとする者に対して、関係職員にその目的を質問させ、又は立ち入ることを禁止するものとする。

(駐車等の制限)

第7条 町長は、庁舎等の秩序を維持するため必要があると認めるときは、庁舎等における自動車その他の車両の駐車又は通行を制限し、又は禁止することがある。

(行商等の制限)

第8条 庁舎等において、行商、宣伝、勧誘、寄附の募集その他これらに類する行為（以下「行商等」という。）をしようとする者は、行商等許可申請書（様式第1号）を町長に提出し、その許可を受けなければならない。

2 町長は、前項の申請書の提出があったときは、その内容を審査し、適当と認めた者に対して、行商等許可書（様式第2号）を交付するものとする。

3 町長は、第1項の許可に有効期間その他必要な条件を付することがある。

4 町長は、第1項の許可を受けた者が、その許可の内容又は条件に違反したときは、その許可を取り消すことがある。

(一時使用等の許可)

第9条 庁舎等を一時使用しようとする者は、庁舎等一時使用許可申請書（様式第3号）を、庁舎等においてポスター、文書等（以下「ポスター等」という。）を掲示しようとする者は、ポスター等掲示許可申請書（様式第4号）に当該掲示物（掲示物がない場合は、見本、ひな型等）を添えて町長に提出し、その許可を受けなければならない。

2 町長は、前項の申請書の提出があったときは、その内容を審査し、適当と認めた者に対して、庁舎等一時使用（ポスター等掲示）許可書（様式第5号）を交付するものとする。ただし、ポスター等の掲示許可については、当該掲示物に承認済印（様式第6号）を押印することによって許可書の交付に代えることがある。

3 前条第3項及び第4項の規定は、第1項の許可及びその取消しについて準用する。

(退去又は撤去の命令等)

第10条 町長は、次の各号のいずれかに該当する者に対して、庁舎等から退去し、又は違反に係る物件を撤去することを命ずるものとする。

- (1) 第4条の規定に違反して同条各号のいずれかに該当する行為をした者
- (2) 第5条の規定による町長の制限又は指示に従わなかった者
- (3) 第6条の規定による関係職員の質問に対してその回答を拒んだ者又は同条の規定による立入禁止に従わなかった者
- (4) 第7条の規定による制限又は禁止に従わなかった者
- (5) 第8条の規定に違反して行商等をした者
- (6) 前条の規定に違反して庁舎等の一時使用又はポスター等の掲示をした者

2 町長は、前項の規定により違反に係る物件の撤去命令を受けた者がその命令に従わないときは、関係職員に当該物件を撤去させることがある。

（出入口等の開閉時刻）

第11条 庁舎等の出入口の開閉の時刻は、管財課長が町長の承認を得て別に定める。

（休日の出入り）

第12条 休日又は町職員の勤務時間外に庁舎に出入りしようとする者は、当直者に申し出て備付けの時間外登退庁者名簿（様式第7号）又は時間外外来者名簿（様式第8号）に、必要事項を記入の上、その承認を受けなければならない。ただし、軽微の用件については、当直者の指示に従うものとする。

附 則

この規則は、平成22年3月8日から施行する。

附 則（平成28年3月31日規則第1号）

この規則は、平成28年4月1日から施行する。

附 則（令和4年12月16日規則第22号）

この規則は、公布の日から施行する。