

永平寺町
カスタマーハラスメント
予防・対応マニュアル

令和7年7月
永平寺町総務課

第1章	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	1
2	正当なクレームとハラスメント	2
3	カスタマーハラスメントの事件性・責任性	2
第2章	カスタマーハラスメントの予防	
1	ハラスメント発生の原因	3
2	人為的方法による予防	3
3	物理的方法による予防	4
第3章	カスタマーハラスメント発生時の対応	
1	共通事項	4
2	言動別対応の例	5
3	組織としての対応	6

第1章 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

2026年中に施行が予定されている改正労働施策総合推進法に基づき、永平寺町では、いわゆるカスタマーハラスメントについて、次のように定義します。

「本町の行う事業に関係を有する者による社会通念上許容される範囲を超えた言動であって、それにより本町の雇用する職員の就業環境が害されるもの」

※「事業に関係を有する者」とは

本町をはじめ本町の業務を受託する業者などによって提供される公的サービスを受ける（今後受ける可能性がある場合を含む）、地域住民や企業など、職員が業務の一環として関わりをもつ、職員以外の者を指します。

※「社会通念上許容される範囲を超えた」とは

社会一般に通用している常識や見解に照らして明らかに必要性がない、又は相当でない、以下のような言動です。

身体的な攻撃	殴る、蹴る、つばを吐くなど
精神的な攻撃	侮辱的・差別的発言をする、誹謗中傷するなど
暴言	大声で怒鳴る、罵声を浴びせるなど
脅迫	物を叩く・壊す、「ただではすませない」などと脅す、SNS投稿をほのめかすなど
揚げ足取り・言いがかり	言葉尻をとらえる、話をすりかえる、執拗に責め立てるなど
過度な要求	制度上対応できないことを強要する、金銭の要求をするなど
権威の行使	社会的な立場にいること、又はそのような者の知り合いであることを利用して暴言を吐く、特別扱いを要求するなど
拘束	電話や対面で長時間拘束する、理由なく勤務時間外での対応を要求するなど
謝罪の要求	土下座を強要するなど

※「職員の就業環境が害される」とは

当該言動に起因して職員が身体的又は精神的に苦痛を与えられることにより、能力の発揮および業務遂行に重大な悪影響が生じることを指します。職員とは、常勤・非常勤を問わず、町から給与・報酬を得るすべての者を指します。

2 正当なクレームとハラスメント

住民などからの相談や説明・改善の要望を受けること、さらに正当かつ適切に行われるクレーム（何らかの請求や主張をすること）については、正当な権利であるとともに、業務改善につながる場合もあり、必要かつ有益な行為でもあります。

まずは丁寧な説明、相手の心理や境遇への配慮を心掛けながら相手の主張を正確に聞き取り、それぞれの特性に応じた対応や言葉遣いを心がけましょう。

当初は平穏に始まった会話が、職員側の対応がきっかけとなってカスタマーハラスメントに該当する言動に発展することもあり、カスタマーハラスメントに該当するかどうかの見極めは非常に難しいものです。

カスタマーハラスメントの認定に当たっては、言動の起点（どの時点で始まったのか）、原因の有無（そのような言動に至った原因は何か）、原因が明確である場合は町側に非があるのか、クレームの程度（一般的に許容できる範囲の言動なのか否か）、継続性の有無（一時的なものなのか、あるいは、継続的に繰り返される見込みがあるのか）など、様々な事項を総合的かつ客観的に判断する必要があります。

したがって、明らかに認定できる場合を除き、上記のような言動があった場合でも即時にカスタマーハラスメントと認定するのではなく、その言動の鎮静化を図る努力をし、それでもなお当該言動が続くようであれば、その時点で判断すべきものとして取り扱わなければなりません。

また、相手の言動が当該相手の社会生活に対する適応能力の程度や障がいに起因していることが明らかである場合は、安易にカスタマーハラスメントとして認定すべきではないことに留意する必要があります。

3 カスタマーハラスメントの事件性・責任性

① カスタマーハラスメントと刑事事件

カスタマーハラスメントが抵触する法律（犯罪）は、主に以下のものが考えられます。

公務員が職務を執行するに当たり、これに対して暴行また脅迫を加える	公務執行妨害罪(刑法第95条第1項)
公務員に、ある処分をさせるため、又はさせないため、或いは職を辞させるために暴行又は脅迫を加える	公務執行妨害罪(刑法第95条第2項)
正当な理由なく、要求を受けたにもかかわらず建造物から退去しない	不退去罪（刑法第130条）
人の身体を傷害する	傷害罪（刑法第204条）
暴行を加える（傷害に至らない）	暴行罪（刑法第208条）
人を恐怖させる目的で、又は目的を達成するために恐怖させ、人の生命、身体、自由、名誉又は財産に危害を加えることを告知して脅迫する	脅迫罪（刑法第222条）
脅迫や暴行を用いて、相手に対して義務のない	強要罪（刑法第223条）

行為をさせる、又は他人の権利の行使を妨げる	
公然と人に関する事実（事実の有無にかかわらず）を示して人の名誉を貶める	名誉棄損罪（刑法第 230 条）
公然と人を侮辱する	侮辱罪（刑法第 231 条）
虚偽の噂を流したり、計略を使うなどして、人の信用を傷つける、又はその業務を妨害する	信用毀損罪・偽計業務妨害罪（刑法第 233 条）
暴力行為や騒音などにより業務を妨げる	威力業務妨害罪（刑法第 234 条）
人を脅迫して畏怖させて財産を交付させる	恐喝罪（刑法第 249 条）

カスタマーハラスメントを刑事事件化するためには、被害者である職員や町が被害届を提出したり、刑事告訴する必要があります。

一方、過度の脅迫行為、暴力行為等があった場合は、ただちに警察に対応を求める必要があります。警察対応によって、当該言動のエスカレートを抑制させ、また、今後のカスタマーハラスメントの抑止にもつながります。

②カスタマーハラスメントと民事責任

カスタマーハラスメント常習者が直接職場に来るような場合は、面談強要禁止の仮処分を裁判所に申し立てることができます。

また、職員がカスタマーハラスメントにより物質的・精神的損害を被った場合は、損害賠償請求をすることができます。この場合、使用者（町長等）に安全配慮義務違反が認められれば、使用者に対して損害賠償請求をすることもできます。

第2章 カスタマーハラスメントの予防

1 ハラスメント発生の原因

カスタマーハラスメントの発生原因は様々ですが、大別すると次のようなものが考えられます。

- ①対応した職員の態度（言動）が気に入らない。
- ②自分が望む結果が得られない（要望・要求が受け入れられない）。
- ③本人の性格や行動パターンに起因している（普段から粗暴、粘着的であるなど）。
- ④意図的であるか否かを問わず、いわゆる嫌がらせ。

これらのうち、特に①及び②については以下のような方策によって、発生リスクを下げることができます。

2 人為的方法による予防

- ①適切な接遇マナーを心がけ、感情的な言動を慎む。言葉遣いを丁寧にするとともに、

できるだけ理解しやすい表現で説明等をする（職員にとっては日常でも、住民にとっては初めての経験かも知れないことを意識する）。

- ②相手の話をよく聴く。相手の話を途中で遮らない。一度に長く話さない。
- ③相手の主張や要求をできるだけ早く理解して確認する。
- ④明らかにこちら側に非がある場合は謝罪する。
- ⑤何らかの判断を求められている場合において、対応者レベルで判断できるものについては「できる」、「できない」を明瞭簡潔に伝える。「できない」と判断した場合は当該判断に至った根拠（法令に反する、第三者の不利益につながるなど）を説明する。対応者レベルで判断ができず、上司もいない場合は、「上司に確認して、こちらからご連絡します」と伝え、無理な即断を避ける。
- ⑥対応者レベルで対応できないと判断した場合は、速やかに上司の支援を求める。

3 物理的方法による予防

- ① 庁舎内に「カスタマーハラスメントは犯罪に問われる可能性がある」旨や「カスタマーハラスメントにより庁舎からの退去を命じる可能性がある」旨などを記した掲示を行う。
- ②公式ホームページや公式LINEでも上記の情報を掲載する。
- ③監視カメラ・録音装置を活用し、カスタマーハラスメントの証拠を残す。

第3章 カスタマーハラスメント発生時の対応

前章のような対応をとったにもかかわらず、万が一カスタマーハラスメントが発生した場合（発生する可能性が高い場合を含む）は、以下の例により適切に対応し、本町がカスタマーハラスメントの排除に真剣に取り組んでいる姿勢を相手に示してください。

1 共通事項

- ①ひとりで対応していた場合は一度話を中断し、これまでの状況を上司に報告し、必ず複数名で対応するようにする。
- ②「そのような言動はカスタマーハラスメントに該当する(可能性がある)」旨を伝える。さらに、行為によっては刑法等に抵触し、警察に被害届を提出する可能性があることを明確に告げる。
- ③「カスタマーハラスメント予防・対応マニュアルに従い、これからの対話（通話）に関しては録音をさせていただきます。」と伝え、録音を開始する。
- ④長時間の対応となった場合は、「次の予定がありますので、面談を終了させていただきます。」などと伝え、対応を打ち切る。
- ⑤発言は必要最小限度にとどめ、言葉を選び慎重に発言する。もし、誤った発言をした場合は速やかに訂正する。
- ⑥その場で即答を求められた場合は、「組織として検討の上で回答します。」と伝え、機会を改めて回答する（明らかに回答の必要がない事項については、その場でその旨を

回答する)。

- ⑦失言や言葉尻を捉えられないよう、曖昧な発言や態度は厳に慎み、相手方に少しでも期待を持たせるような発言は絶対にしない。

2 言動別対応の例

言動	対応例
身体的な攻撃	<ul style="list-style-type: none">・身の安全を確保する。・相手と距離をとり、周囲の職員に警察に通報するように伝える。・無理して取り押さえようとしない。
精神的な攻撃 暴言 脅迫	<ul style="list-style-type: none">・カスタマーハラスメントに該当する（可能性がある）ことを伝える。・程度によっては侮辱罪、脅迫罪、恐喝罪などに抵触する可能性がある旨を伝える。・それでもなお言動が続くようであれば退去を命じる「マニュアルに従い退去を命じます。」と伝える（以下同じ）。・場合によっては警察に通報する。
揚げ足とり・言いがかり	<ul style="list-style-type: none">・カスタマーハラスメントに該当する（可能性がある）ことを伝える。・あまりにも執拗な場合は「これ以上お話ししても話が進展しませんのでお引き取りください。」などと対話を中止する旨を伝える。
過度な要求	<ul style="list-style-type: none">・理由を明確に伝えたとうえで要求に応じることができない旨を伝える。・それでもなお言動が続くようであればカスタマーハラスメントに該当する（可能性がある）ことを伝える。・内容によっては脅迫罪などに抵触する可能性がある旨を伝える。
権威の行使	<ul style="list-style-type: none">・特別扱いはできないことを明確に伝える。・それでもなお言動が続くようであればカスタマーハラスメントに該当する（可能性がある）ことを伝える。・内容によっては脅迫罪などに抵触する可能性がある旨を伝える。
拘束	<ul style="list-style-type: none">・同一の要件で繰り返し同じ話を長時間する場合は、相手の要求を文書又は口頭で確認しながら回答する。・2回目以降の協議・立会では、最初に「他の業務がありますので、30分以内でお願いします。」などと時間を区切っておく。・それでもなお長時間拘束・繰り返しが続くようであれば、「これ以上お話ししても話が進展しませんのでお引き取りください。」などと対話を中止する旨を伝える。・カスタマーハラスメントに該当する（可能性がある）ことを伝える。
謝罪の要求	<ul style="list-style-type: none">・謝罪を求める理由が理不尽なものであれば、理由を添えて謝罪する意思がない旨を伝える。

	<ul style="list-style-type: none"> ・こちらに非があっても、土下座等、度を超えた謝罪を要求された場合は、カスタマーハラスメントに該当することを伝える。 ・場合によっては強要罪等に抵触する旨を伝える。
セクシュアルハラスメント	<ul style="list-style-type: none"> ・セクシュアルハラスメントに該当する（可能性がある）ことを伝える。 ・それでもなお執拗に性的言動がある場合は、退去を命じる。 ・つきまといや待ち伏せに対しては、警察に通報する。
無断撮影	<ul style="list-style-type: none"> ・撮影を止めるよう命じる。 ・それでもなお撮影を続ける場合は、人格的利益の侵害（撮影を許可していない人の意思に反して撮影を続けこれを侵害すること（最高裁判例））に当たることを伝え、再度撮影を止めるよう命じる。 ・場合によっては退去を命じる。
SNS 等への投稿ほめかし	<ul style="list-style-type: none"> ・肖像権の侵害、名誉棄損罪、侮辱罪等に抵触する可能性がある旨を伝える。

※それぞれの態様により対応は異なってきますのでご注意ください。

3 組織としての対応

①体制の確立

第3章1①で述べたように必ず複数名で対応し、また、担当者を孤立させないため、所属長や管理職が中心となってバックアップできる体制を確立してください。

②情報の共有化

各所属の管理職は事案を正確に把握し、内容によっては所属を越えた問題に発展する場合も想定し、関係所属に対して速やかに報告、連絡を行い、情報の共有化を図ってください。また、所属長は総務課長に報告してください。

③総務課長は、警察と相互に緊密な連携を保つことに平素から努め、緊急の場合は所属長又は居合わせた職員は躊躇せず警察へ通報してください。

④研修等の実施

総務課は、カスタマーハラスメントに関する研修を行い、適切な対応方法等について職員の理解を深める。

また、第2章3①②で述べたように町の対応を周知するなど、カスタマーハラスメント発生の防止策を講じる。