鹿嶋市職員カスタマーハラスメント対応基本指針

鹿嶋市

令和8年10月　策定

１　目的

この基本指針は，カスタマーハラスメントに対する基本的な考え方及び対応方針を定めることにより，職員の安全及び就業環境を確保するとともに，組織として適切な対応体制を構築し，適正かつ円滑な行政サービスの提供を維持することを目的とします。

２　基本的な考え方

行政サービスは，市民等が自由に提供主体を選択できないという特性を有しており，公平かつ公正に提供されることが求められます。

職員は，市民の市政運営に対する意見や要望等の重要性を十分に理解し，誠実にその内容を受け止め，より一層質の高い市民サービスの提供や市民の福祉の増進を図るよう努めるものとします。

もっとも，これらの意見や要望等の中には，過度な要求や長時間にわたる対応の強要，職員の人格を否定する言動，暴力を伴う行為など，職員の人権や尊厳を傷つけるものも存在します。このことは職員の就業環境を悪化させるとともに，他の市民への行政サービスの低下につながる重大な問題です。

本市では，正当な意見や要望等には引き続き誠実に対応するとともに，対応の過程において不適切な言動を誘発することがないよう，適切な説明と対応に努めていきます。

しかしながら，カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては，職員の安全及び心身の健康の確保を最優先とし，誠意をもって対応した上で，必要に応じて対応の中止を含め，組織として毅然とした対応を行います。また，悪質な事案については，関係機関と連携し，法的対応を行います。

３　カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省が策定した「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル（令和４年２月）」においては，カスタマーハラスメントとは「顧客等からのクレーム・言動のうち，そ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又は態様が社会通念上不相当なものであって，当該手段又は態様により，労働者の就業環境が害されるもの」とされています。

本指針においては，この考え方を踏まえ，「カスタマーハラスメント」を「行政サービスの利用者等からの言動のうち，その内容の妥当性に照らし，要求を実現するための手段又は態様が社会通念上不相当なものであり，これにより職員の就業環境が害されるもの」と定義します。

なお，要求の内容に一定の合理性がある場合であっても，その手段又は態様が社会通念上不相当である場合には，カスタマーハラスメントに該当するものとします。

※「行政サービスの利用者等」とは，市民をはじめ，本市の行政サービス又は業務に関係するすべての者をいいます。

※「手段又は態様が社会通念上不相当なもの」とは，暴言，威圧的な言動，長時間にわたる拘束，人格を否定する発言，繰り返しの執拗な要求，その他通常の社会的な節度を著しく逸脱した行為をいいます。

４　カスタマーハラスメントの対象行為

（１）判断要素及び例

分類	判断要素
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もの	○行政サービスに瑕疵，過失が認められないもの ○要求の内容が市の行政サービスの内容と関係がないもの ○根拠とする事実関係や因果関係がないもの
	【以下の記載は例示です】 ・過剰な要求や不当な言いがかり ・過大な補償や謝罪の要求 ・どのように対応すれば良いか分からない曖昧な要求 ・制度上対応できないことへの要求 ・市の行政執行に直接関係のない（又は担当業務外の），他団体の取組等に関する要求や苦情（国，県，他市町村に関するもの等）
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	○手段，態様が暴力的，威圧的，継続的，拘束的，差別的又は性的である場合
	【以下の記載は例示です】 ・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，SNS への投稿） ・揚げ足取り，言葉尻を捉えた責め立て ・威圧的な言動，継続的な言動，執拗な言動 ・長時間の拘束的な行動（不退去，居座り，電話，監禁） ・差別的な言動，性的な言動 ・無断撮影，盗撮 ・土下座，職員の異動，辞職の要求 ・業務時間外の対応要求 ・権威（優位な立場）を利用した言動（暴言，特別扱い） ・その他（正当な理由のない業務スペースへの立ち入り等）
職員の勤務環境が害されるもの	○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，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，当該職員が勤務する上で看過できない程度の支障が生じることを指す。

※上記の例示はあくまで目安であり，これらに該当しない場合であってもカスタマーハラスメントに該当しないことを意味するものではありません。

また，これらに該当する場合であっても，直ちにカスタマーハラスメントに該当するものとは限りません。

（2）抵触する刑法

罪名	条文	例	法定刑
傷害罪	刑法 204 条	怪我を負わせる。執拗な嫌がらせ電話等により精神的に追い詰める行為等	15 年以下の拘禁刑，50 万円以下の罰金
暴行罪	刑法 208 条	殴る，蹴る，叩く，押す，引っ張る，胸ぐらをつかむ，物を投げつける，つばを吐く行為等	２年以下の拘禁刑，30 万円以下の罰金，拘留，科料
脅迫罪	刑法 222 条	生命，身体，自由，名誉又は財産に対し害を加える旨を告げ，恐怖心を与える行為等	２年以下の拘禁刑，30 万円以下の罰金
強要罪	刑法 223 条	土下座，異動の要求，不当な金銭賠償をする等	３年以下の拘禁刑
名誉毀損罪	刑法 230 条	「嘘や根拠のない不名誉な事実」を広め，社会的評価を低下させる行為等	３年以下の拘禁刑，50 万円以下の罰金
侮辱罪	刑法 231 条	人格を否定する暴言を公然と浴びせる行為等	１年以下の拘禁刑，30 万円以下の罰金，拘留，科料
威力業務妨害罪	刑法 234 条	暴力や大声，執拗な言動といった「威力」を用いての業務を妨害する行為等	３年以下の拘禁刑，50 万円以下の罰金
器物損壊罪	刑法 261 条	テーブル，椅子などの備品類等を故意に損壊したり，汚損する行為等	３年以下の拘禁刑，30 万円以下の罰金，科料
公務執行妨害罪	刑法 95 条１項	職務の執行を妨げる目的で「暴行」又は「脅迫」を加える行為等	３年以下の拘禁刑，50 万円以下の罰金
職務強要罪	刑法 95 条２項	職務上の処分（手続きの実行・停止・辞職など）を強いる目的で暴行や脅迫を加える行為	３年以下の拘禁刑，50 万円以下の罰金
不退去罪	刑法第 130 条	正当な理由なく居座り，退去を求められたにもかかわらず退去しない等	３年以下の拘禁刑，50 万円以下の罰金

※行為の内容によっては，警察への相談，被害届の提出，告発等の法的対応を行う場合があります。

※軽犯罪法においても，日常生活の道徳規範に反する軽微なものが処罰の対象とされており，カスタマーハラスメントに類する行為が様々な法律や規制に抵触する可能性があります。

５　カスタマーハラスメントへの対応

（１）事実関係の確認

意見や要望等が長期化又は複雑化し，悪質な事案へと発展するおそれがある場合には，職員を守る観点から，上司が対応への同席や交代をするなど必要なフォローを行うとともに，当該言動がカスタマーハラスメントに該当する可能性について確認し，組織として対応します。

事実関係の確認に当たっては，相談者の心身の状況や当該言動が行われた際の受け止めなど，その認識にも適切に配慮し，必要に応じて，周囲の職員からも事実関係を徴取したり，録音や録画等の客観的な証拠を確認したりする等の措置を講じます。

（２）対応の中止等

カスタマーハラスメントに該当すると認められる場合には，その態様に応じて，警告，対応の中止，退去の要求その他必要な措置を講じるなど，毅然として対応します。また，悪質と判断される場合には，鹿嶋市不当要求行為等対策要綱に基づき，警察等の関係機関と緊密に連携して対処するとともに，顧問弁護士に相談するなど法的に対応します。

（３）被害者への配慮

カスタマーハラスメントが生じた事実が確認できた場合においては，速やかに被害者に対する配慮のための措置を適正に行います。具体的には，被害者と行為者を引き離すこと。被害者に代わって対応すること。必要に応じて配置転換を検討すること。メンタルヘルスの相談対応等の措置を講じます。

【対応中止の例】

<table>
<tr><th>分類／判断要素</th><th>対応</th></tr>
<tr><td>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もの</td><td rowspan="2">これ以上の対応ができない旨を説明した上で，退去を求める，又は電話を終了する等により，対応を終了します。</td></tr>
<tr><td>・同一の趣旨の質問に対し，丁寧かつ合理的な説明を繰り返しても，理解や納得が得られない場合等</td></tr>
<tr><td>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</td><td rowspan="2">言動を辞めるよう説明しても応じないときは，職員の安全確保の観点から，直ちに対応を終了します。あわせて，悪質さの程度に応じて，警察等の関係機関と連携して対応します。</td></tr>
<tr><td>・暴行，暴言，威圧，差別的言動などがあった場合等</td></tr>
</table>

６　カスタマーハラスメントへの対策

（１）基本指針の周知，啓発

職員に対し本指針を周知するとともに，市ウェブサイトへの掲載等により広く周知と啓発を行い，カスタマーハラスメントを許さない本市の基本姿勢を明確にします。

（２）相談体制の設置

相談窓口を人事担当課に設置し，適宜，相談等対応するとともに，必要に応じて産業医による助言又は相談対応を依頼します。

カスタマーハラスメントに関する相談者等の情報は，当該相談者等のプライバシーに属するものであることから，相談への対応に当たっては，相談者等のプライバシーを保護するために必要な措置を講ずるとともに，その旨を職員に周知します。また，職員がカスタマーハラスメントに関し相談したこと，または事実関係の確認等に協力したことを理由として，不利益な取扱いをされないことを職員に周知します。

（３）職員の教育，研修

職員に対し，カスタマーハラスメントに関する研修等を実施し，必要な知識及び対応能力の向上を図ります。また相談窓口の担当者に対し，カスタマーハラスメントに関する相談への対応についての研修を実施し，適切な対応ができるように努めます。

（４）環境整備

窓口における対応の適正化及び職員の安全確保の観点から，映像及び音声の記録が可能となるよう，計画的なカメラ等の設置について検討します。また，カスタマーハラスメント防止に関する啓発を図るため，ポスターの掲示等を行い，本市の基本姿勢について周知を図ります。

（５）職員向け対応マニュアルの作成

あらかじめ作成したマニュアルに基づき対応するものとし，職員に周知します。

７　本指針の適用に当たっての留意事項

（１）正当な意見や要望等

本来，正当な意見や要望等（苦情とされるものを含む）は，業務の改善や行政サービスの向上につながるものであり，不当に制限されるべきものではありません。それぞれの事情に配慮した上で，真摯に耳を傾け，丁寧に説明するなど，相手に寄り添った対応に努めるとともに，適切かつ迅速に対応することが重要です。

本市においては，市民等との関係が対等であり，相互に尊重されるべきものであるとの考えのもと，社会通念上相当な方法により行われた意見や要望等については，これを正当なものとして誠実に対応します。

（２）合理的配慮

本指針の適用に当たっては，高齢者など，個別の状況に応じて柔軟な対応が必要になるケースがあることに十分に留意するほか，障害を理由とする差別の

解消の推進に関する法律（平成 25 年法律第 65 号）に基づき，障害を理由とする不当な差別的取扱いをしないように求めることや，社会的障壁の除去を必要としている旨の意思を表明すること自体は，カスタマーハラスメントには当たらないことに留意します。

（3）個人情報の保護

録音や録画等の客観的な証拠を確認するに当たっては，個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）等を遵守し，個人情報の適切な取扱いに留意します。