

カスタマーハラスメント対策基本方針

令和 8 年 1 0 月
蒲郡市

目 次

- 1 策定の趣旨
- 2 基本的な考え方
- 3 法令・指針等の根拠
- 4 カスタマーハラスメントの定義
- 5 基本方針
- 6 対象となる職員
- 7 本市として講ずる措置
- 8 カスタマーハラスメントに発展させない対応
- 9 カスタマーハラスメントへの対応
- 10 特に悪質な事案への対応
- 11 職員への配慮及び支援
- 12 相談・報告体制
- 13 事実確認及び記録
- 14 再発防止措置
- 15 庁内の役割分担
- 16 研修・周知
- 17 市民等への適切な対応
- 18 施行及び見直し

参考資料

1 策定の趣旨

近年、行政サービスの提供に際し、市民、利用者、事業者その他の関係者（以下、「市民等」という）から、職員（会計年度任用職員を含む。）に対して、暴言、威圧的な言動、長時間の拘束、過度な要求その他の著しい迷惑行為が行われる事例が問題となっています。

このような行為は、職員の心身に負担を与えるだけでなく、職員の安全を脅かし、業務遂行や行政サービスの適正な提供に支障を生じさせるおそれがあります。

一方で、市民等から寄せられる正当な苦情、意見、要望及び改善要求は、行政サービスの向上を図る上で重要なものであり、カスタマーハラスメントとは明確に区別して取扱う必要があります。

このため、本市では、職員をカスタマーハラスメントから適切に保護するとともに、正当な苦情等には引続き真摯かつ適切に対応することを基本として、組織としてカスタマーハラスメントに対応するための基本方針を定めます。

2 基本的な考え方

本市は、次の考え方に基づき、カスタマーハラスメント対策を推進します。

(1) 職員を守ること

職員が安全かつ安心して職務を遂行できる環境を確保します。

(2) 組織として対応すること

カスタマーハラスメントが疑われる事案について、職員個人に対応を委ねることなく、所属長その他の管理職、人事課等が連携し、組織として対応します。

(3) 正当な苦情等を尊重すること

市民等からの苦情、意見、要望等のすべてをカスタマーハラスメントとして扱うことはせず、正当な申入れについては、内容を踏まえて適切かつ誠実に対応します。

(4) 適正な行政サービスを維持すること

カスタマーハラスメントへの対応に当たっては、市民等の権利・利益にも配慮しつつ、職員の安全確保と適正な行政サービスの提供との両立を図ります。

3 法令・指針等の根拠

本方針は、次の関係法令、国の指針等を踏まえて策定します。厚生労働省の指針は、令和8年10月1日から適用され、事業主に対してカスタマーハラスメント防止のための措置を講ずることを求めています。

なお、本基本方針に定めるカスタマーハラスメントに関する事項は、本市が令和6年3月に策定したハラスメント防止マニュアル(ハラスメントの防止及び対応について)に優先して適用します。

- (1) 労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律(昭和41年法律第132号)
- (2) 労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律等の一部を改正する法律(令和7年法律第63号)
- (3) 事業主が職場における顧客等の言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針(令和8年厚生労働省告示第51号)
- (4) 愛知県カスタマーハラスメント防止条例(令和7年7月11日条例第34号)
- (5) 地方公務員法その他関係法令

4 カスタマーハラスメントの定義

(1) カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省が示す「事業主が職場における顧客等の言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針(以下、「指針」という)」では、カスタマーハラスメントとは、次の3つの要素をすべて満たすものとされています。なお、本方針において、「顧客等」は「市民等」、「労働者」は「職員」と読替えます。

- ① 顧客等の言動であること
- ② 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ていること
- ③ そのことにより労働者の就業環境が害されること

※ 電話、SNS等のインターネット上において行われるものも含まれます。
※ 顧客等からの苦情の全てがカスタマーハラスメントに該当するわけではありません。また、障がい者から不当な差別的取扱いをしないよう求めることや、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りません。

(2) 社会通念上許容される範囲を超えた言動とは

厚生労働省が示す指針では、社会通念に照らし、当該顧客等の言動の内容が契約内容からして相当性を欠くもの、又は手段や態様が相当でないものを指し、典型的な例としては以下のものが挙げられています。

【言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの】

- ・ そもそも要求に理由がない又は商品・サービス等と全く関係のない要求
- ・ 契約等により想定しているサービスを著しく超える要求
- ・ 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
- ・ 不当な損害賠償要求

【手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの】

- ・ 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- ・ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
- ・ 威圧的な言動
- ・ 継続的、執拗な言動
- ・ 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

この判断に当たっては、様々な要素（当該言動の目的、当該言動を受けた労働者の問題行動の有無や内容・程度を含む当該言動が行われた経緯や状況、業種・業態、業務の内容・性質、当該言動の態様・頻度・継続性、労働者の属性や心身の状況、行為者との関係性等）を総合的に考慮します。「言動の内容」、「手段や態様」の一方のみが社会通念上許容される範囲を超える場合でもこれに該当することがあります。

(3) 労働者の就業環境が害されるとは

厚生労働省が示す指針では、当該言動により労働者が身体的又は精神的に苦痛を与えられ、労働者の就業環境が不快なものとなったため、能力の発揮に重大な悪影響が生じる等当該労働者が就業する上で看過できない程度の支障が生じることとされています。

5 基本方針

本市は、次の事項を基本方針として、カスタマーハラスメント対策を実施します。

(1) 職員を守る

カスタマーハラスメントに対しては、職員の安全と就業環境を確保する観点から、組織として毅然かつ適切に対応します。

(2) 職員を一人に対応させない

対応が困難な事案、カスタマーハラスメントが疑われる事案又は危険を

伴う事案については、必要に応じて、複数で対応する、または所属長その他の管理職へ速やかに引き継ぎます。

(3) 正当な苦情等には誠実に対応する

正当な苦情、意見、要望等については、カスタマーハラスメントとは区別し、行政サービスの改善につながる重要な意見として適切に対応します。

(4) 特に悪質な事案には組織として対応する

暴行、脅迫等の犯罪に該当し得る行為その他特に悪質な事案については、必要に応じて警察、弁護士その他関係機関と連携します。

(5) 相談した職員を保護する

カスタマーハラスメントについて相談したこと、事実確認に協力したこと等を理由として、職員が不利益な取扱いを受けることのないよう必要な措置を講じます。

6 対象となる職員

本方針の対象となる職員については、正規職員に限らず、会計年度任用職員その他本市において勤務する者についても、関係法令及び制度上の整理を踏まえ、必要な保護措置を講じます。

7 本市として講ずる措置

本市は、カスタマーハラスメントの防止及び職員の保護のため、次の措置を講じます。

(1) 方針の明確化及び周知

カスタマーハラスメントに対する基本方針を明確にし、職員に周知・啓発します。

(2) カスタマーハラスメントの内容及び対応方法の周知

カスタマーハラスメントに該当し得る行為及び具体的な対応方法を職員に周知します。

(3) 相談窓口の設置

職員が相談できる窓口をあらかじめ定め、相談方法等を職員に周知します。

(4) 相談対応体制の整備

相談担当者が適切に対応できるよう、関係部署との連携体制、対応マニュアル及び必要な研修を整備します。

(5) 事実関係の確認

相談・申出があった場合には、必要に応じて関係者から事情を聴取し、事実関係を迅速かつ正確に確認します。

(6) 被害職員への配慮

事案の内容及び職員の状況に応じて、対応者の交代、複数職員による対応、業務上の配慮、相談・支援等の措置を講じます。

(7) 再発防止

発生した事案を分析し、対応方法、職員研修、窓口体制その他必要な事項を見直します。

(8) 特に悪質な事案への対応体制

特に悪質な事案について、あらかじめ対応方針を定めるとともに、関係部署が連携して対応できる体制を整備します。

(9) プライバシーの保護

相談者等のプライバシーを保護するため、必要な措置を講じます。

(10) 不利益取扱いの防止

相談又は事実確認への協力等を理由とした不利益な取扱いを防止します。

8 カスタマーハラスメントに発展させない対応

カスタマーハラスメントに発展させないために、初期段階で適切な対応をします。

(1) 発展させないためのポイント

ア 初動者が責任を持ち、問い合わせ案件のたらい回しをしない。

イ 対象を明確にした上で限定的に謝罪する。

例：不快感を抱かせたことに対する謝罪

ウ 正確に状況が把握できていない段階では、非を認めた発言はせず、事実確認をして非があったと判断をしたときには、過失の程度に応じた謝罪をする。

エ 反論はせず、まずはひと通り事情を確認し、主張を正確に把握する。

オ 不明確な点があれば追加で確認し、勘違いがあれば正しい情報を提供する。

(2) 発展させないための対応

ア 複数で対応する。

イ 相手が感情的になっても、丁寧な話し方で冷静に対応する。

ウ 詳細に情報を確認し、メモをとって要点を確認する。

エ 議論は避け、問題を解決しようとする前向きの姿勢を見せる。

オ その場しのぎの回答・対応はしない。

カ 後で確認して回答するなど冷却期間を設ける。

9 カスタマーハラスメントへの対応

(1) 基本的な対応

職員は、市民等からの申出等に対して、まず内容を確認し、正当な苦情・要望等については適切に対応します。

一方、市民等からの社会通念上許容される範囲を超える言動により職員の就業環境が害されるおそれがある場合には、所属長その他の管理職での対応に移行します。別紙「カスタマーハラスメント対応フロー」参照

(2) 対応を引継ぐ基準

次のような場合には、職員個人で対応を継続せず、複数で対応すること、または所属長その他の管理職へ引継ぐことを基本とします。

- ① 暴力、脅迫等がある場合
- ② 大声、威圧的な言動等が継続する場合
- ③ 長時間の拘束が続く場合
- ④ 同一内容の要求が繰り返される場合
- ⑤ 職員個人に対する執拗な攻撃が行われる場合
- ⑥ 職員が強い恐怖又は心理的負担を感じている場合
- ⑦ その他、担当職員のみでの対応が困難と認められる場合

(3) 対応記録

カスタマーハラスメントが疑われる事案については、発生日時、場所、相手、具体的な言動、要求内容、対応経過等を可能な限り具体的に記録します。

別紙「カスタマーハラスメント報告書」参照

10 特に悪質な事案への対応

次のような行為については、特に悪質な事案として取り扱い、所属長その他の管理職は、関係部署と連携（本指針「15 庁内の役割分担」を参照）して対応します。また、事案に応じて、対応の終了、退去要請、施設管理上の措置、警察への相談・通報、弁護士への相談、その他法的措置等を検討します。

- (1) 暴行・傷害
- (2) 脅迫
- (3) 強要

- (4) 器物損壊
- (5) 不退去
- (6) 業務妨害
- (7) 長時間の居座り
- (8) 職員への執拗なつきまとい
- (9) SNS等への職員の個人情報の掲載
- (10) その他犯罪に該当する可能性がある行為

1 1 職員への配慮及び支援

カスタマーハラスメントによる被害を受けた職員に対しては、事案の内容及び本人の状況に応じ、所属長その他の管理職の判断で、次の措置を講じます。

- (1) 対応職員の交代
- (2) 複数職員による対応
- (3) 一時的な業務変更
- (4) 所属長その他の管理職による面談
- (5) 必要な相談・支援
- (6) その他必要な配慮

1 2 相談・報告体制

(1) 職員向け相談窓口

カスタマーハラスメントに関する職員からの相談窓口を人事課に設置します。電話、面談、文書、電子メール（jinji@city.gamagori.lg.jp）のうち、いずれかの希望する方法により相談してください。苦情相談に係る問題の事実関係の確認及び当該苦情相談に係る当事者に対する助言等により、当該問題を迅速かつ適切に解決するよう努めます。

(2) 相談ルート

原則として、所属長その他の管理職から人事課に相談してください。また、相談したこと等を理由として不利益な取扱いをされることはありません。

(3) 相談者等への配慮

相談者等に対して、次の事項を配慮します。

- ア カスタマーハラスメントの該当性によらず、心身の状態、本人の受け止めを尊重して話を聴くこと
- イ 被害職員だけに対応させない、または所属長その他の管理職が代わって対応すること
- ウ メンタル面のフォロー、担当変更等、必要な措置を検討すること
- エ 相談者等のプライバシーを保護すること

1 3 事実確認及び記録

所属長その他の管理職は、相談を受けたときに、事実関係を迅速かつ正確に把握するために、必要事項を確認します。また、相談者は、第一報後、速やかに対応記録（別紙「カスタマーハラスメント報告書」参照）を作成し、人事課に報告します。

1 4 再発防止措置

本市は、発生した事案を個別に処理するだけでなく、必要に応じて発生状況を分析し再発防止策を講じます。例えば、特定の窓口への事案集中、電話による長時間拘束、特定の業務に関する苦情の集中、同一人物による反復的な行為、対応マニュアル上の課題等を分析し、必要に応じて業務手順、窓口体制、職員研修等を見直します。

1 5 庁内の役割分担

担当部署の主な役割は次のとおりです。各部署は、相互に連携します。

所属長	現場対応、職員保護、事案報告、事案管理
人事課	制度全体の管理、相談窓口、研修
デジタル行政推進課	S N S ・メール等のデジタル上の事案への対応
行政課	退去命令、弁護士との連携、情報公開・個人情報保護
交通防犯課	暴力・脅迫等の危険事案への対応
産業医	職員の心身への配慮

1 6 研修・周知

全職員を対象として、カスタマーハラスメント対策について、研修を実施します。

1 7 市民等への適切な対応

本市は、カスタマーハラスメント対策を理由として、正当な苦情、意見、要望等を不当に制限することのないよう留意します。また、高齢者、障がいのある方、認知症のある方その他配慮を必要とする方への対応については、関係法令及び各種指針等を踏まえ、個々の事情に応じて適切に対応します。

特に、障がいを理由とする不当な差別的取扱いの禁止及び合理的配慮の提供義務との関係に留意し、適切な行政サービスの提供に努めます。

1 8 施行及び見直し

本方針は、令和8年10月1日から施行します。また、法令、国の指針、及び事案の発生状況等を踏まえ、必要に応じて本方針の内容を見直します。

愛知県では、社会全体でカスハラのない社会を実現するため、カスハラの防止について基本理念を定め、並びに県、事業者、就業者及び顧客等の責務を明らかにするとともに、県が実施する施策の基本となる事項を定めた「愛知県カスタマーハラスメント防止条例」（令和7年10月1日施行）を制定しています。

次のリンク先（あいちカスハラ防止対策ナビ）には、カスハラの基礎知識、現状と課題、県・事業者等の取組事例、イベント・セミナーの案内、研修動画等の情報が集約されていますので、是非、ご覧ください。

<https://no-customerharassment.pref.aichi.jp/>



出典（参考文献）

愛知県カスタマーハラスメント防止対策 各団体共通マニュアル 基礎編・事例編