

大江町カスタマーハラスメント防止マニュアル

1. 目的と法的背景

本マニュアルは、令和8年(2026年)10月1日からのカスタマーハラスメント対策の義務化(労働施策総合推進法等の改正)を踏まえ、大江町における職員の安全と良好な就業環境を保持し、もって町民に対する公正かつ安定的な行政サービスの提供を確保することを目的とする。

2. 対象範囲

(1)対象者

本町に勤務するすべての職員(一般職、再任用職員、特別職のほか会計年度任用職員、臨時・嘱託職員、派遣職員等を含む。以下、職員という。)

(2)対象行為者

本町が提供する行政サービスの利用者、住民、関係事業者、来庁者等

3. 基本方針

町は、カスタマーハラスメントを断固として容認しない。職員の人権と尊厳を守り、安全な就業環境を確保するため、組織全体として毅然とした態度で対応する。

4. カスタマーハラスメントの定義と具体例

本町におけるカスタマーハラスメントとは、住民等からの要求・言動のうち、要求の内容が妥当性を欠くもの、または実現のための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、職員の就業環境を害するものをいう。

(1)要求の内容が妥当性を欠くもの(不当要求)

①法令上の根拠がない要求や、町の権限を超えた対応の強要

(例:「なぜあの補助金をもらえないのか、今すぐ例外措置をとれ」と執拗に迫る)

②違法な行政処分や、免除・特例措置の不当な強要

(例:「私の税金や水道料を特別に全額免除しろ」と強要する)

③事故・ミスに対する過剰な謝罪の要求、処分(懲戒等)の強要

(例:軽微な書類の記載ミスに対し「土下座して謝罪しろ」「今すぐその無能な担当者をクビにしろ」と迫る)

④合理的理由のない金銭の要求や、職員個人の責任追及

(例:「予定が狂ったから、慰謝料を払え」「誠意を見せるために自腹を切れ」と迫る)

(2)手段・態様が社会通念上不相当なもの(悪質な言動)

- ①身体的な攻撃(例:暴力、威嚇、物を叩く、机を蹴るなど)
- ②精神的な攻撃(例:暴言、人格を否定する発言、威圧的な大声、「殺すぞ」や「訴えてやる」等の脅し)
- ③執拗な、または継続的・長時間の拘束(例:何時間も窓口や電話を占拠する、同じ要望・質問の無限の繰り返し、長時間の居座り・退去拒否)
- ④性的な言動(例:セクシュアルハラスメント、卑わいな言葉を投げかける)
- ⑤プライバシーの侵害等(例:職員の顔や名札を無断で撮影して「ネットに晒すぞ」と脅す、SNS 等における誹謗中傷・職員の写真や動画の無断投稿、実名など職員の個人情報の暴露、休日や夜間に自宅へ押しかける)
- ⑥業務スペースへの侵入や、正当な理由のない撮影・録音(例:威圧目的)

5. 方針の明確化と周知・啓発

(1)職員への周知

町長は、カスタマーハラスメントを断固として容認しない旨のメッセージを全職員に向けて発信し、組織全体としての強い姿勢を表明する。

(2)住民等への方針の周知

町の公式ホームページや庁舎窓口へのポスター掲示等を通じて、住民や来庁者に対しても本町のカスハラ防止方針をあらかじめ明示し、理解と協力を求める。

6. 組織体制と役割分担

組織として「職員個人の抱え込みを防ぐこと」「組織として一丸で対応すること」「ワンストップの相談・支援」が不可欠である。

(1)相談に応じ、適切に対応するための体制整備

- ①**庁内窓口の設置**: 総務課(庶務係)を全庁的な相談窓口とする。各職場(課・室・局)においても、直属の上司(課長・室長等)が一次的な相談・対応窓口となる。
- ②**外部専門家との連携**: 必要に応じて、町の顧問弁護士や産業医、外部カウンセラー等に迅速につなぐルートを確保する。

(2)相談対応者の体制配慮

相談を受ける担当者(総務課職員や各課長等)に対し、二次被害(精神的負担)が生じないように、複数名での対応や、適切な業務分担などの配慮を行う。

(3) 相談者・被害者へのプライバシー保護と不利益取扱いの禁止

- ① 相談窓口や対応に関わった職員は、相談者や被害者のプライバシー（個人情報や相談内容）を厳守する。
- ② 相談したことや事実を申告したことを理由として、人事上その他の不利益な取扱いは一切行わない。

(4) 被害への迅速かつ適切な対応(事後対応フロー)

① 初期対応の原則(1人で抱え込まない):

理不尽な要求や暴言を受けた場合、職員は「組織として持ち帰って検討します」と伝え、直ちに直属の上司(課長等)へ報告する。

② 組織的介入への切り替え:

報告を受けた課長等は、現場に急行または複数名で対応を引き継ぎ、個人対応から組織対応へ切り替える。

③ 不当要求への対応:

不当要求に対する「対応拒絶の告知(対応の終了)」の実施

④ 外部機関(警察・弁護士)との連携:

暴力、脅迫、威力業務妨害、建造物侵入等の犯罪性が認められる場合、または危険が切迫している場合は、迷わず 110 番通報または所轄警察署へ連絡する。また、法的措置について顧問弁護士と協議する。

⑤ ケア・再発防止:

被害職員のメンタルケア、総務課による環境改善

7. 被害職員への配慮および再発防止措置

(1) 被害職員への配慮措置

- ① 被害を受けた職員に対し、速やかに業務からの離脱(休憩、別業務への配置転換)を指示する。
- ② 必要に応じ、産業医面談(メンタルヘルス相談)等を速やかに手配する。
- ③ 心理的負担への配慮として、公務災害の申請手続きについてサポートする。

(2) 再発防止措置

- ① ハラスメント事案が発生した場合は、総務課および関係部署で原因分析を行い、窓口の物理的安全性向上(パーテーションの設置等)や、マニュアル・対応手順の改善を行う。
- ② 暴行、脅迫、威力業務妨害、建造物侵入等の犯罪性が認められる場合は、躊躇なく警察に通報(110 番または所轄警察署への相談)する。

- ③町の顧問弁護士と連携し、内容証明郵便の送付や法的措置(接近禁止命令、刑事告訴等)を検討する。
- ④今後の来庁や電話対応を制限(書面によるやり取りのみへの限定など)するペナルティ措置を課す。

8. 予防に向けた取り組みと職員教育

(1)周知・啓発

- ①町ホームページや窓口への掲示により、「大江町カスタマーハラスメント防止方針」を住民等へあらかじめ明示する。
- ②住民向け広報やポスター掲示を通じて、職員の人権尊重と円滑な行政運営への協力を呼びかける。

(2)研修・訓練

- ①全職員を対象としたハラスメント防止研修を年1回以上実施する。
- ②窓口業務の多い部署(税務町民課、健康福祉課等)を中心に、ロールプレイング形式のクレーム対応・カスハラ回避訓練等を定期的に実施する。

9. 附則

施行期日：本マニュアルは、令和8年(2026年)10月1日から施行する。

見直し：本マニュアルは、社会情勢の変化や法令の改正等を踏まえ、必要に応じて適宜見直しを行うものとする。