

芦北町カスタマーハラスメント対応マニュアルの概要

近年、企業や公務職場における、顧客や住民等からの著しい迷惑行為、いわゆるカスタマーハラスメントが社会問題となっています。

その状況を踏まえて令和7年に成立・公布された「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)」により、カスタマーハラスメント対策について、雇用管理上必要な措置を講じることが地方公共団体の任命権者を含む全ての事業主の義務になりました。

これにより、芦北町職員の尊厳と就業環境を守りながら、適切な行政サービスの提供を継続することを目的とした、対応方針を含む「芦北町カスタマーハラスメント対応マニュアル」を作成しました。

1 カスタマーハラスメントの定義

町民等からの苦情・要望・意見のうち、次のいずれかに該当し、職員の就業環境や業務遂行を阻害するものを芦北町ではカスタマーハラスメントとして定義します。

(1) 要求内容に妥当性がないもの

(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

具体的には、本町の行政サービスに瑕疵・過失が認められないもの、暴言・威圧的行動、無理な要求、長時間の拘束、不当な損害賠償の要求などが含まれます。

2 カスタマーハラスメントに対する基本的な対応方針

住民からの声に対し、常に傾聴の姿勢を忘れず、本町に寄せられる苦情等についても、丁寧かつ真摯に対応することを基本としますが、カスタマーハラスメントに対しては、下記のとおり対応します。

(1) 対応の基本(職員がまず取るべき行動)

- 安全確保を最優先にする(暴力、器物損壊のおそれがある場合は距離を取り、周囲へ支援を要請する。警察への通報も速やかに行う。)
- 事実関係の確認に徹し、感情的な対応を避ける(「できる、できない」の根拠を丁寧に説明するなど)
- 不用意な発言を控え、むやみに謝罪を行わない
- 対応が長期化、激化しそうな場合は、早期に上司、同僚へ相談、引継ぎする
- 単独対応を避け、必ず複数名で対応する
- 内容、経過を記録する(日時、場所、相手、要旨、要求、当方回答、威圧等の状況など)

(2) パターン別の対応

① 反復・時間的拘束への対応

- 一定時間(対面は概ね1時間、電話対応は概ね30分)を超えた場合、組織ルールとして区切りを伝える
- 所属長がカスハラ相当と判断した場合は、対応終了を明確に通告し、退去を促す
- 居座り等が継続する場合は、退去命令、施設管理権限に基づく措置、警察通報を検討する

②暴行・暴言・威嚇・脅迫・誹謗中傷・侮辱への対応

- ハラスメントであることを告げ、停止を求める
- 継続する場合、上司へ即時連絡し、即座に複数名対応へ切替える
- 必要に応じ、事後の事実確認のため録音する旨を告げて録音する
- 収束しない場合は対応終了、退去要請、危険があれば速やかに警察へ通報する

③揚げ足取り、執拗な攻撃、④権威型(優位性の濫用)への対応

- 不用意な約束、推測回答を避け、事実確認と根拠に基づく説明に限定する

⑤その他の対応

- つきまとい、ネット上の誹謗中傷、重大な脅迫等は警察等と連携し、法的措置を含め組織判断で対応する

(3) 対応の判断と組織対応

- 担当者判断で抱え込むことがないよう、組織対応(複数名対応)を行う
(組織対応の役割基準)

担当者(対応者)	初期対応、記録、上司相談
上司(係長、主幹、課長補佐)	同席、対応方針決定、終了通告
所属長(課長、所長)	退去要請、以後の対応窓口一本化、関係課連携
総務課(総務係)	全庁支援、再発防止、職員ケア、弁護士や警察への専門対応

(4) 記録・情報共有

- 事案記録を作成し、所属内で共有する(必要に応じ総務課へ報告)
- 同一人物・同一事案については、対応方針・回答内容を統一し、窓口を一本化する

(5) 相談体制等の整備

- 相談窓口は、「総務課総務係」
- 相談者等のプライバシー保護、相談による不利益の禁止

(6) 相談後の対応

- 事実関係の確認(必要に応じて関係職員から聞き取り)
- 組織としての対応方針の整理(対応窓口の一本化、以後の連絡方法、来庁時の対応等)
- 安全確保(複数対応、庁舎内応援要請、警察相談等を含む)
- 心身のケアに関する助言・支援(必要に応じて医療機関受診や休養等の配慮)
- 再発防止(対応の振り返り、情報共有、マニュアル改善)

なお、本方針は、職員の安全確保と利用者との適切な関係構築を目指すものであり、芦北町がカスタマーハラスメントに毅然と対応していく姿勢を示すものです。