

奥州市議会全員協議会

日時：令和7年6月18日（水）

： ～

場所：奥州市役所7階 委員会室

1 開 会

2 挨 拶

3 協 議

(1) 説明事項

- ① 未来羅針盤図水沢江刺駅周辺エリアプロジェクト事業について
- ② カスタマーハラスメントへの取組について

(2) 協議事項

発議案「（仮称）市内プロモーションの推進に関する政策提言書」提出に関する
決議について

4 そ の 他

5 閉 会

未来羅針盤図 水沢江刺駅周辺エリアプロジェクト事業について

全員協議会説明資料 令和7年6月18日 政策企画部未来羅針盤課羅針盤プロジェクト室

1 これまでの経過



水沢江刺駅は昭和60年3月に開業した請願駅で、今年で開業40年を迎えました。

長年、駅利用者や地域住民からは、駅周辺に飲食店がない、駐車場がいつも満車で停める場所がない、駅からの交通手段が少ない、といった声が寄せられているなど、課題が多いのが現状です。

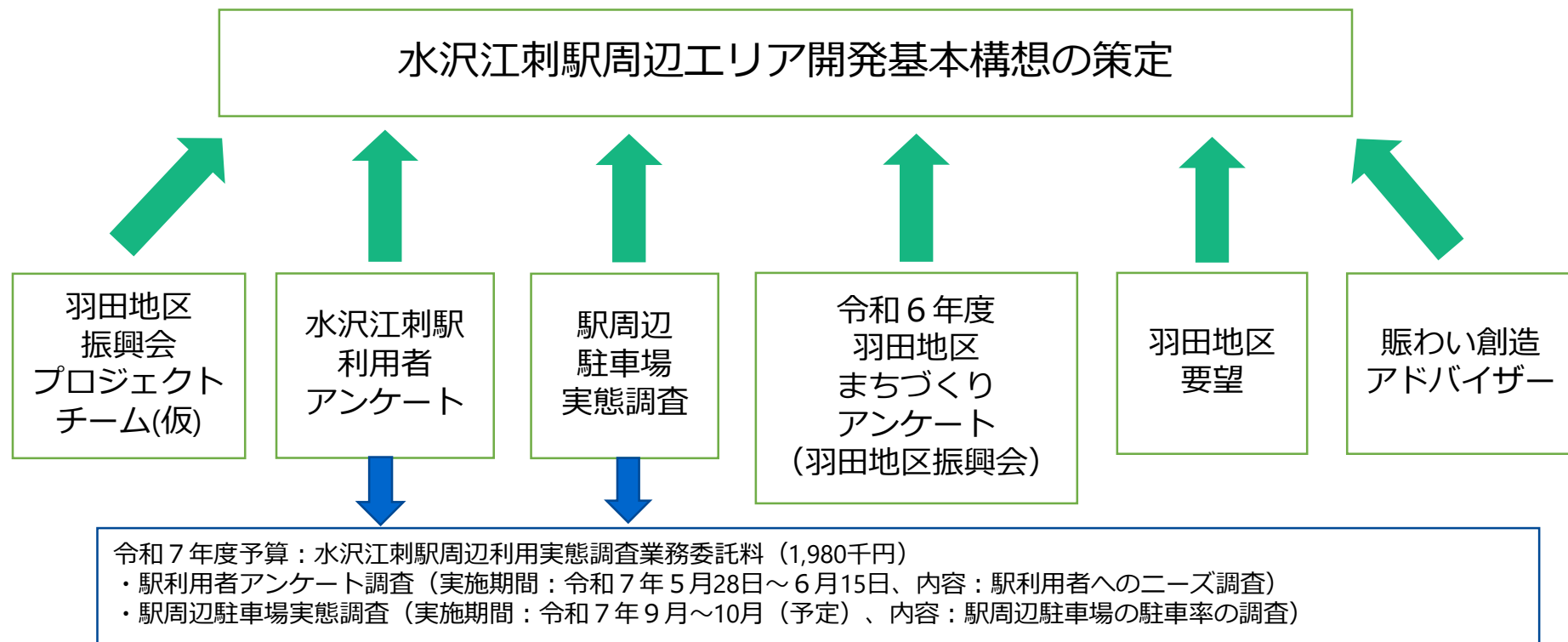
水沢江刺駅周辺エリアプロジェクトでは、今後、地域住民や関係団体との話し合いやアンケート調査などを実施し、これらの課題解決に向けた基本構想の策定を目指します。



未来羅針盤図 水沢江刺駅周辺エリアプロジェクト事業について

全員協議会説明資料 令和7年6月18日 政策企画部未来羅針盤課羅針盤プロジェクト室

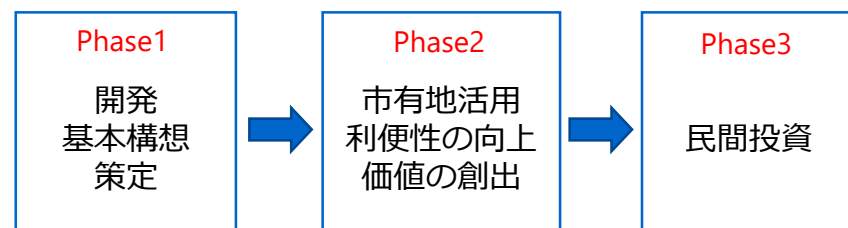
2 水沢江刺駅周辺エリア開発基本構想の策定



開発基本構想（案）は、様々な方面からの意見を取り入れ、全員協議会へ説明し、その後パブリックコメントを経て、令和7年度内を目標に策定します。開発基本構想策定のポイントは次の3点と考えます。

- ① 駅周辺市有地と南岩手交流プラザの有効活用
- ② 駅利用者の利便性の向上（駐車場、駅前広場など）
- ③ 地域住民、地元企業、来訪者への価値創出

段階的な開発を目指します



カスタマーハラスメントへの取組について

令和7年6月18日 全員協議会資料 総務部総務課

1 背景

令和2年1月に厚生労働省から「労働施策総合推進法」の規定に基づくカスタマーハラスメント（以下「カスハラ」という。）対策に関する指針が発せられた。この指針では、事業主がカスハラに適切に対応するための体制整備を行うことが望ましいこと、被害を防止するための取組を行うことが、この対策として有効であることが示された。

また、令和6年度に総務省が実施した地方公共団体職員における各種ハラスメントに関する調査結果において、過去3年間にカスハラを受けたこと（受けたと感じた経験）があると回答した職員は、約35%であったとの報告がなされた。

なお、令和7年6月4日には、カスハラ対策の強化を柱とした「改正労働施策総合推進法」が成立し、カスハラ対策が事業主に雇用管理上の措置を講じるよう義務付けられ、今後、事業所においてカスハラへの対応強化が求められることとなっている。

2 カスハラの現状

今年5月、市役所内でのカスハラの実態把握を目的に、全職員を対象にアンケート調査を実施した。

- 直近3年以内にカスハラを受けたことが「ある」と回答した職員は、**全体の約38%**
- 上記回答者のうち、カスハラを受けた頻度は「年に数回」が約45%、「直近3年間に数回」が37%

結果、当市役所においても何らかの対策を講じる必要がある。

受けたカスハラの内容は？（複数選択可）

・長時間の拘束（電話、窓口など）	122件
・怒鳴り声をあげる、侮辱的発言などの暴言	92件
・理不尽な要望等の繰り返し	80件
・権威を振りかざして要求を通そうとする	37件
・脅迫的な発言をし、職員を怖がらせる	32件
・その他（庁舎外での拘束、セクハラ、暴力等）	39件

3 カスハラに対する市の基本姿勢

- (1) 職員は適切な接遇と傾聴、丁寧な説明に努め、理解していただくためにできる限りの対応を尽くす。
- (2) その上で、カスハラに該当する行為が発生した場合には、組織的に毅然とした態度で対応する。

4 カスハラの実施項目

(1) 奥州市カスタマーハラスメント対策規程の制定

カスハラに対する定義や対応方針等を定め、市民及び職員の安全を守り、公務の円滑かつ適正な執行を図る。

(2) 奥州市カスタマーハラスメント対応マニュアルの策定

市の統一的な対応手順を示した「カスハラ対応マニュアル」を策定し、職員は当該マニュアルに基づき、カスハラに対して組織的に対応する。

(3) 職員の名札の見直し

インターネット上での職員の個人情報の拡散等を防止するため、フルネームから名字のみの表記に変更する。

5 奥州市カスタマーハラスメント対応マニュアルの概要

(1) 策定の目的

市民等からのカスハラが継続する場合、職員の勤務環境が害され、ひいては市民への行政サービス提供の遅滞を招くなど業務遂行の支障となり得る。

職員が取り組むべき業務に注力し、適正で迅速な行政サービスを提供するために、カスハラによる職員の過度な負担を軽減することを目的として、カスハラ該当行為に対する全庁統一的な手順を示すものである。

また、令和7年1月に改訂した奥州市人材育成基本方針において、「働きやすい職場づくり」を重点取組項目の一つとして掲げており、その具体的な取組の一つとして、本マニュアルを策定し、働きやすい良好な職場環境を目指すものである。



(2) カスハラ の定義

市民等からの言動のうち、「要求内容が妥当性を欠くもの」又は「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」であって、当該手段・態様により職員の勤務環境が害されるもの

(3) カスハラ に該当する行為

- ① 要求内容が妥当性を欠くもの
例) ・市に瑕疵や過失が認められないことに対する対応の要求
・要求の内容が市の行政サービスの内容と関係がないことに対する要求
・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
- 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
例) ・身体的な攻撃（暴行、傷害）
・精神的な攻撃（脅迫、名誉毀損、侮辱、暴言）
・威圧的な言動
・土下座の要求
・継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）

(4) カスハラ の判断

- ① クレームには、業務改善や行政サービスの向上につながるものがあることに注意する。
- ② クレームのすべてをカスハラと判断せず、まずは適切な対応に努め、カスハラに該当するかの判断は組織的に行う。
- ③ 相手の言動が障がい等に起因していることが明らかである場合は、安易にカスハラとして認定すべきではないことに留意する。

(5) 基本的な 対策

- ① 市民等の応対における基本姿勢の徹底
相談等に対しては、適切な接遇と傾聴、丁寧な説明に努め、理解していただくためにできる限りの対応を尽くす。
- ② 研修の実施
カスハラ正しい理解促進のほか、適切な接遇や傾聴、丁寧な説明など、職員として基本的な応対ができるよう、必要な職員研修を実施する。
- ③ 組織的な対応への移行
悪質な事案へと発展が予見される場合は、上司が対応に同席する、対応を交代する等の必要なフォローを行い、組織的に対応する。
- ④ 市民等への啓発・周知
市庁舎や公共施設に「カスハラ防止啓発ポスター」を掲示し、来庁者へカスハラ対策について周知を行う。
- ⑤ 録音や録画の実施
行政サービスの品質向上やカスハラ記録を残すことを目的に、通話内容の録音や窓口対応の録画を行う。

(6) 基本的な 対応

- ① 初期段階の対応
ア 冷静に対応する
相手の感情的な態度に反応しない。真摯に耳を傾けて、丁寧な言葉遣いで対応する。
イ 事実関係を正確に把握する
5W1Hにより、話の内容を把握する。相手の話が理路整然としない場合でも、途中で話を遮らずにまずは一通り話を聞く。
ウ むやみに謝罪はしない
正確に状況が把握できていない場合は、市として事実や責任を認めたような発言は行わない。

(6)
基本的な
対応
(続き)

② 対応原則

ア 組織的に対応する

- ・速やかに上司に報告する
- ・複数で対応する
- ・最初に責任者は対応しない
- ・場所を選定する
- ・時間を設定する

●対応時間は、カスハラと判断してから原則「30分」以内とする。

イ 毅然と対応する

- ・議論は避ける
- ・曖昧な回答はしない
- ・発言内容を録音する
- ・警告する
- ・対応を中止する

ウ 法的に対応する

- ・庁舎管理規則に基づく退去命令
- ・警察へ通報

(8)
事案の
報告と
共有

① 相談窓口の設置

相談窓口を総務部総務課に設置し、カスハラに関連する職員からの相談全般に対応する。

② 事案の報告と共有

事案への対応後は、経過記録及び対応内容を整理してカスタマーハラスメント発生連絡票を作成し、相談窓口へ提出する。

また、発生連絡票が提出された事案は、カスタマーハラスメント対策委員会にて各事案の対応についての方針を決定し、庁内グループウェア内で事案の内容や対応方針の情報共有を行う。

③ カスタマーハラスメント対策委員会

カスハラの内容が継続性や悪質性の高い事案の場合、対策委員会を開催し、適切な対応方法を検討し、決定する。

(7)
態様と
対応例

① 態様それぞれの対応例を踏まえ、状況に応じて適切に対応する。

- ①長時間拘束型
- ②リピート型
- ③暴言型
- ④威嚇・脅迫型
- ⑤権威型
- ⑥庁舎外拘束型
- ⑦SNS/インターネット誹謗中傷型
- ⑧セクシャルハラスメント型
- ⑨公私混同型
- ⑩暴力型

② 対応時の留意点

- ・相手の言動が「カスハラ」に当たるとは言わない。
- ・過去にカスハラを行った人の要求を、直ちにカスハラと判断しない。

③ 警察への通報

悪質性が高い言動等を続けた場合は速やかに対応を打ち切り、退去命令に応じない場合は警察への通報を行う。

奥州市

カスタマーハラスメント対応マニュアル(案)

令和7年 月

総務部総務課

対応マニュアルの策定にあたって

市の業務においては、行政サービス利用者等(以下「市民等」という。)に対して職員が懇切丁寧に対応するのは当然のことです。対応している中で、市民等からクレームを寄せられることがあります。行っている業務に不十分な点がないかを見直す契機となるもので、むしろ歓迎すべき場合もあります。

一方で、市として十分に対応しているにも関わらず、市民等の言動のうち、要求内容が妥当性を欠くもの又は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であって、当該手段・態様により、職員の勤務環境が害される、いわゆる「カスタマーハラスメント(以下「カスハラ」という。)」が存在することも事実です。

カスハラに対応することは、業務に支障を生ずるのみならず、対応する職員には多大な心理的負荷となるものです。また、正当な理由がなく、職員の業務を停滞させる行為は、真に行政サービスを必要とする市民等に対する妨害行為であり、公正・公平な行政サービスを阻害するものです。

クレームの中には、明らかに不当な要求もあれば、不当な要求に該当するのかが判断が難しいものもありますが、まずは職員個人が問題を抱え込むことのないよう、所属長を中心とした組織において毅然と対応することが必要です。

本マニュアルでは、「カスハラ」の基本的な対応方法等を整理しています。各課等においては、本マニュアルに記載されている内容を基本として、適切に対応してください。

目次

はじめに

- 1 背景
- 2 策定の目的

第1 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
- 2 カスタマーハラスメントに該当する行為
- 3 カスタマーハラスメントの判断

第2 カスタマーハラスメントへの基本的な対策

- 1 市民等の応対における基本姿勢の徹底
- 2 研修の実施
- 3 組織的な対応への移行
- 4 市民等への啓発・周知
- 5 録音や録画の実施

第3 カスタマーハラスメントへの基本的な対応

- 1 初動段階の対応
- 2 カスタマーハラスメントへの対応原則

第4 カスタマーハラスメントの態様と対応例

1 態様ごとの対応例

- (1) 長時間拘束型
- (2) リピート型
- (3) 暴言型
- (4) 威嚇・脅迫型
- (5) 権威型
- (6) 庁舎外拘束型
- (7) SNS/インターネット上での誹謗中傷型
- (8) セクシャルハラスメント型
- (9) 公私混同型
- (10) 暴力型

2 対応時の留意点

3 警察への通報

第5 事案の報告と共有

- 1 相談窓口の設置
- 2 事案の報告と共有
- 3 カスタマーハラスメント対策委員会

さいごに

はじめに

1 背景

令和2年1月に厚生労働省から「労働施策総合推進法」の規定に基づくカスハラ対策に関する「事業主が職場における優越的な関係を背景とした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」が発せられました。この指針では、事業主がカスハラに適切に対応するための体制整備や被害者への配慮の取組を行うことが望ましいこと、被害を防止するための取組を行うことが、この対策として有効であるとされ、令和4年2月には「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」が作成されました。

また、令和7年6月4日には、カスハラ対策の強化を柱として「改正労働施策総合推進法」が成立し、カスハラ対策が事業主に雇用管理上の措置を講じるよう義務付けられ、今後、事業所においてカスハラへの対応強化が求められています。

令和6年度に総務省が実施した地方公共団体職員における各種ハラスメントに関する調査では、過去3年間にカスハラを受けたこと(受けたと感じた経験)があると回答した職員の割合は、約35%であることが報告されました。

当市が令和7年5月に実施したカスハラに係る職員アンケートにおいても、直近3年以内に市民等からカスハラを受けたことがある職員の割合が38%という結果となり、カスハラ対策は当市にとっても重要な課題となっています。

2 策定の目的

市民等からのカスハラが継続する場合、職員の勤務環境が害され、ひいては市民への行政サービス提供の遅滞を招くなど業務遂行上の支障となり得ます。

職員が取り組むべき業務に注力し、適正で迅速な行政サービスを提供するために、カスハラによる職員の過度な負担を軽減することを目的として、カスハラ行為に対する全庁統一的な手順を示します。また、令和7年1月に改訂した奥州市人材育成基本方針において、「働きやすい職場づくり」を重点取組項目の一つとして掲げており、その具体的な取組の一つとして、本マニュアルを策定し、働きやすい良好な勤務環境を目指すこととします。

第1 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

「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月厚生労働省作成)」において示されている考え方に
基づき、次のとおり定義します。

市民等からの言動のうち、要求内容が妥当性を欠くもの又は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であって、当該手段・態様により職員の勤務環境が害される(※)もの

※ 「職員の勤務環境が害される」とは、市民等からの著しい迷惑行為(暴行、脅迫、ひどい暴言、不当な要求等)により、職員が身体的又は精神的に苦痛を与えられ、職員の勤務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、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します。

第1 カスタマーハラスメントとは

2 カスタマーハラスメントに該当する行為

(1)要求内容が妥当性を欠くもの

- (例)・市に瑕疵や過失が認められないことに対する対応の要求
- ・ 要求の内容が市の行政サービスの内容と関係がないことに対する要求
 - ・ 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

(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

- (例)・ 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)
 - ・ 威圧的な言動
 - ・ 土下座の要求
 - ・ 継続的な(繰り返し返される)、執拗な(しつこい)言動
 - ・ 拘束的な行動(不退去、居座り、監禁)
 - ・ 差別的な言動
 - ・ 性的な言動
 - ・ 職員個人への攻撃、要求

第1 カスタマーハラスメントとは

3 カスタマーハラスメントの判断

クレームは、行政サービス等への改善を求めるもので、それ自体が問題とはいえず、業務改善や行政サービスの向上につながるものでもあります。

クレームのすべてをカスハラと判断するのではなく、まずは適切な対応に努め、その上で、要求内容が妥当性を欠くものではないか、要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当ではないかという点から、カスハラに該当するかの判断を組織的行います。

なお、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より起因していることが明らかである場合は、安易にカスハラ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。

第2 カスタマーハラスメントへの基本的な対策

1 市民等の対応における基本姿勢の徹底

市民等からの相談等に対しては、適切な接遇と傾聴、丁寧な説明に努め、理解していただくためにできる限りの対応を尽くします。

2 研修の実施

カスハラに対する正しい理解促進のほか、また、適切な接遇や傾聴、丁寧な説明など、職員として基本的な対応ができるよう、必要な職員研修を実施します。

3 組織的な対応への移行

悪質な事案へと発展が予見される場合には、上司が対応に同席する、対応を交代する等の必要なフォローを行い、カスハラに該当すると判断した場合は、組織的に対応します。

4 市民等への啓発・周知

市庁舎や公共施設に「カスハラ防止啓発ポスター」を掲示し、「カスハラは犯罪に問われる場合がある」ことや「カスハラにより庁舎からの退去を命じる場合がある」ことを周知します。また、市公式ホームページやSNSに「カスハラ防止」に関する情報を掲載します。

5 録音や録画の実施

行政サービスの品質向上やカスハラが発生した場合の確実な証拠を残すことを目的として、通話内容の録音や窓口等対応の録画を実施します。

第3 カスタマーハラスメントへの基本的な対応

市民等からのクレームに対しては、それぞれの事情に配慮した上で、傾聴し、丁寧な説明に努め、適切かつ迅速に対応することが重要です。以下の事項に留意しつつ、初動段階から適切な対応を心掛け、まずは、カスハラ予防に努めます。その上で、クレームが長期化するなど、悪質な事案へと発展した場合には、カスハラとして、組織的に対処する必要があります。

1 初動対応の段階

(1) 冷静に対応する

- クレームを寄せる方の中には、感情的になり厳しい口調や威圧的な態度で意見を主張する方もいますが、これに反応して感情的になると、話がこじれてしまう場合があります。
- 相手の話に真摯に耳を傾けて、専門用語などは使わず丁寧な言葉遣いで接し、冷静に事実関係や主張の内容を把握します。
- 高齢者や障がい者、外国人など相手方の特性に応じて適切に対応します。

(2) 事実関係を正確に把握する

- 5W1H(いつ、どこで、誰が、何を、なぜ、どのように)により話の内容を把握し、「対象」「理由」「要求」などを特定していきます。
- 相手の話が理路整然としない場合であっても、途中で話を遮ることや反論することはせず、まずは一通り話を聞き、内容に不明確な部分などがあれば質問をして確認し、クレームの要点を整理します。
- 不当な要求を排除するためにも、相手方の住所、氏名、連絡先等を確認し、相手方を特定するよう努めます。また、対応した日時、場所を含めて、相手の言動など事実関係を詳細に記録します。

第3 カスタマーハラスメントへの基本的な対応

(3) むやみに謝罪はしない

- クレームを受けた時点では、正確に状況が把握できていないことから、市として事実や責任を認めたような発言は行わないよう留意する必要があります。
- 一方で、対応時の不手際など、相手が不快な思いをしたという事実に対してお詫びをすることは、相手が冷静になることにつながります。（「お待たせしてすみません」等。）
- この場合、何に対するお詫びなのかを明確にし、相手が市として事実や責任を認めたと受け取らないように注意します。

2 カスタマーハラスメントへの対応原則

カスハラへの対応において、担当者を孤立させてしまうと、担当者に大きな精神的な負担を生じさせ、このような負担から誤った判断や対応をしてしまい、結果として対応が更に困難となり、業務や行政サービスの提供に大きな支障を招くおそれがあります。

こうした事態に至らぬよう、組織として、毅然と適切に対応することが重要です。

(1) 組織的に対応する

ア) 速やかに上司に報告する

職員は、対応に苦慮する状況にある場合、事態が悪化する前に速やかに上司（係長、課長補佐等）に報告します。

上司は、部下の対応に目を配り、対応に苦慮しているかどうかなど状況を把握します。悪質な事案へと発展が予見される場合には、上司が対応に同席する、対応を交代する等の必要なフォローを行い、カスハラに該当すると判断した場合は、毅然と適切に対応します。

第3 カスタマーハラスメントへの基本的な対応

イ) 複数で対応する

対応は、相手と同数以上の人数で行い、対応する前に会話の記録、緊急時の通報等それぞれの役割分担を決めておきます。

ウ) 最初に責任者は対応しない

最初に責任者が対応するとその場での判断を求められ、その後も責任者が対応しなければならなくなることから、相手が「あなたでは話にならない、責任者を出せ」などと要求しても、応じることなく、「私が担当ですので、お話を伺います」「上司には私から報告します」などと告げ、最初から責任者に対応させないようにします。

エ) 場所を選定する

対応は、管理権限の及ぶ場所で行うことを基本とし、ドアを開放するなどして室内の状況が確認できるようにし、できるだけ密室状態にしないようにします。

オ) 時間を設定する

カスハラに対応に長時間割かれると、職員に過度な負担となるだけでなく、業務の遅滞を招き、結果的に行政サービスを低下させることにもなりかねないことから「業務の都合上、〇時までならお話を伺うことができます」など、対応できる時間を設定し、相手に告げてから対応します。

話が進展しなければ、「約束の時間となりました。これ以上お話しをお聞きしても、私どもの考えはお伝えしたとおりですので、お引き取りください。」と告げ、対応を終了します。

【重要】 ✓対応時間は、カスハラと判断してから原則「30分」以内とする。

※対応開始から30分を経過したからと単純に対応を打ち切らないよう注意します。対応の基本的な姿勢として、まずは相手の話を傾聴し、丁寧に説明することが必要です。その上で、相手の要求内容が妥当性を欠くなどカスハラと判断した場合は、30分を目安に対応を打ち切ります。ただし、悪質性が高い言動等を続けた場合は、速やかに対応を打ち切り退去命令や警察への通報を行います。

第3 カスタマーハラスメントへの基本的な対応

(2) 毅然と対応する

ア) 議論は避ける

無用な議論をすると、矛盾した説明や失言に至り、それを突かれるおそれがあることから、議論は避け、要求に端的に回答します。

イ) 曖昧な回答はしない

曖昧な発言は憤り、相手に少しでも期待を持たせるような発言やその場しのぎの回答はしないように注意します。事実関係の確認が必要なものは、即答せず、「事実関係を確認してから後日回答します。」と対応します。

ウ) 発言内容を録音する

発言内容が多岐にわたるなど、メモでは正確な記録を残すことが難しい場合や、相手が感情的になり厳しい口調や威圧的な態度で意見を主張する場合は、内容の正確な把握と記録や相手の不当な圧力を抑止するため、会話を録音します。

録音にあたっては、「齟齬がないよう、内容を正確に記録するため、録音させていただきます。」などと録音の目的を説明し、相手の同意を得ることを基本とします。一方で、脅迫や暴言など違法性、悪質性が高く、法的な対応なども見据えて発言内容を証拠として残す必要がある場合は、同意を得ることなく録音して差し支えありません。

エ) 警告する

脅迫や暴言など違法性、悪質性が高い言動があった場合には、「そのような発言をされるのなら、これ以上お話しはできませんので、そのような発言は控えてください。」などと告げ、適宜、言動を止めるよう警告します。

オ) 対応を中止する

警告に応じず、違法性、悪質性が高い言動を続けた場合や生命、身体、財産に危害を加える旨の発言があった場合には、直ちに対応を中止します。

第3 カスタマーハラスメントへの基本的な対応

(3)法的に対応する

ア) 庁舎等管理規則に基づく退去命令

「奥州市庁舎等管理規則」では、庁舎等における秩序を維持し、公務を円滑かつ適正に行うため、庁舎等内における禁止行為を定めていますので、違反者に対しては庁舎等からの退去を命ずることができます。対応を終了しても退室が見込めない場合は、複数回、退去するよう警告します。

イ) 警察への通報

退去命令に応じない場合や暴行、脅迫、器物損壊等などの犯罪行為(犯罪に当たる可能性がある場合も含む。)がある場合は、「警察に通報する」旨を告げて、警察に通報します。

第4 カスタマーハラスメントの態様と対応例

カスハラに該当する行為を次ページから10の態様に区分し、それぞれ対応例を記載していますが、実際の場面では複合的な事案も想定されます。基本的な下記の3つの対応をベースとして、態様ごとの対応例を踏まえ、状況に応じて適切に対応します。

- ✓ 「組織的に対応する」
- ✓ 「毅然と対応する」
- ✓ 「法的に対応する」

第4 カスタマーハラスメントの態様と対応例

1 態様ごとの対応例

(1)長時間拘束型

長時間の電話や居座りにより、対応に当たる職員を長時間拘束する。

【対応例】

- ① 長時間にわたることが予想される場合は、対応できる時間を設定する。
 - ▶ 「他の予定もございますので、〇時までならお話を伺うことができます。」
- ② 対応開始から一定時間(30分を目安)を超える場合は、これ以上対応できない理由(組織として対応時間が定められていること)を説明し、応じられないことを明確に告げる。
 - ▶ 「ご説明したとおり、これ以上は対応できません。」
- ③ 膠着状態となり、設定した時間を経過した場合は、退去を促す。(電話の場合は切電する。)
 - ▶ 「お時間となりました。他の予定がございますので、お引き取りください。(電話を切らせていただきます。)」
 - ▶ 「これまでご説明したとおりです。これ以上ご説明することはありませんので、対応を終了させていただきます。(電話を切らせていただきます。)」
- ④ 退去を求めても応じない場合は、毅然とした態度で接し、複数回、退去するよう警告し、それでもなお、退去しない場合には奥州市庁舎等管理規則第9条に定める「退去命令」として退去を求める。
- ⑤ 退去を求めても応じない場合は、警察に対応を要請することを告げ、通報する。

第4 カスタマーハラスメントの態様と対応例

1 態様ごとの対応例

(2)リポート型

理不尽な要望について、繰り返し電話で問い合わせをする、又は面会を求めてくる。

【対応例】

- ① 繰り返し行われる理不尽な要望についての問い合わせには、対応できない旨を伝える。
 - ▶ 「以前より何度も伺っておりますが、何度もご説明しているとおり、こちらで対応できることはありません。」
- ② なおも繰り返し問い合わせがある場合は、対応を打ち切ることを伝える。
 - ▶ 「その件につきましては、何度もご説明しました。同じお話でしたら、対応を打ち切らせていただきます。(電話を切らせていただきます。)」
- ③ それでもなお繰り返し問い合わせが続き、終息しない場合には、警察に対応を要請することを告げ、通報する。

第4 カスタマーハラスメントの態様と対応例

1 態様ごとの対応例

(3) 暴言型

大きな怒鳴り声をあげる、「馬鹿」といった侮辱的発言、人格の否定や名誉を毀損する発言をする。

【対応例】

- ① 暴言を聞き流すと行為が許されるものと誤解される可能性があることから、発言のたびに暴言をやめるよう複数回、警告する。
 - ▶ 「そのような発言をされるのなら、これ以上お話はできかねますので、そのような発言は止めてください。」
- ② それでもなお大声や、侮辱的発言、名誉棄損あるいは人格を否定する発言を辞めない場合は、後で事実確認ができるよう録音する旨を告げ、録音を開始する。
 - ▶ 「「馬鹿」というのは侮辱的な発言です。この後の発言は証拠として録音させていただきます。」
- ③ 警告を複数回行っても暴言を止めない場合は、対応を中止し、退去を促す。(電話の場合は切電する。)
 - ▶ 「再三、止めてくださいと伝えても収まらないので、これ以上対応できません。お引き取りください。(電話を切らせていただきます。)」
- ④ 退去を求めても応じない場合は、毅然とした態度で接し、複数回、退去するよう警告し、退去しない場合には奥州市庁舎等管理規則第9条に定める「退去命令」として退去を求める。
- ⑤ 退去を求めても応じない場合は、警察に対応を要請することを告げ、通報する。

第4 カスタマーハラスメントの態様と対応例

1 態様ごとの対応例

(4) 威嚇・脅迫型

「殺されたいのか」といった脅迫的な発言をする、反社会的勢力とのつながりをほのめかす、異常に接近する等といった、職員を怖がらせるような行為をとる。または、脅しをかける。

【対応例】

- ① 複数名で対応し、対応者の安全確保を優先し、状況によっては警察へ通報する。
- ② 脅迫的な発言に関しては、後で事実確認ができるよう録音する旨を告げ、録音を開始する。
▶ 「〇〇という発言は脅迫的な発言です。この後の発言は対応の証拠として録音させていただきます。」
- ③ 警告を複数回行っても言動を止めない場合は、対応を中止し、退去を促す。(電話の場合は切電する。)
▶ 「脅迫するのであれば対応ができません。お引き取りください。(電話を切らせていただきます。)」
- ④ マスコミ等への通報をほのめかした脅しに対しては、冷静に対応し、「どうぞ、ご自由に」などの挑発的に受け取られる発言は行わない。
▶ 「〇〇さんのご判断ですので、何とも申し上げられません。」
- ⑤ 退去を求めても応じない場合は、毅然とした態度で接し、複数回、退去するよう警告し、退去しない場合には奥州市庁舎等管理規則第9条に定める「退去命令」として退去を求める。
- ⑥ 退去を求めても応じない場合は、警察に対応を要請することを告げ、通報する。

第4 カスタマーハラスメントの態様と対応例

1 態様ごとの対応例

(5)権威型

正当な理由なく、権威を振りかざし要求を通そうとする、断わっても執拗に特別扱いを要求する。または、文書等での謝罪や土下座を強要する。

【対応例】

- ① 相手の立場の把握に努め、要求が受け入れられたと捉えられるような不用意な発言はしない。
 - ▶ 「私だけでは判断できませんので、改めて回答させてください。」
- ② 不当な要求には応じない。特別な対応はできないことをはっきりと伝える。
 - ▶ 「申し訳ございませんが、お申し出の内容には対応できません。」
 - ▶ 「法令に基づき適切に対応いたします。」
 - ▶ 「〇〇さんにお伝えいただいても、市としての対応は変わりません。」
- ③ 文書等での謝罪は、組織として必要性が認められる程度の落ち度がある場合に行うものであり、対応時の不手際など、相手が不快な思いをしたという事実に対しては、その場で丁寧に謝罪し、文書等での謝罪には応じられない旨を伝える。
 - ▶ 「お詫びにつきましては、先ほどお伝えさせていただいたところであり、書面での謝罪には応じることができません。」
- ④ 土下座の強要は、一般的に正当な要求を超えたものであり、応じない。
 - ▶ 「お詫びにつきましては、先ほどお伝えさせていただいたところであり、土下座はできません。」
- ⑤ 対応が長時間にわたる場合は、「長時間拘束型」、脅しがある場合は「威嚇・脅迫型」としての措置をとる。

第4 カスタマーハラスメントの態様と対応例

1 態様ごとの対応例

(6) 庁舎外拘束型

クレームの詳細が分からない状態で、職場外である自宅や特定の事務所などに呼びつける。

【対応例】

- ① 庁舎外に呼び出されても、原則として出向かない。
- ② やむを得ず出向く場合は、必ず複数の職員で対応する。
- ③ 自宅や事務所には入らず、玄関先で対応する。
- ④ 対応できる時間を設定し、設定した時間を経過した場合は、退去する。
▶ 「約束したお時間となりました。他の予定がございますので、これで失礼させていただきます。」
- ⑤ 拘束されるような状況が生じた場合は、警察に通報することを告げ、通報する。

第4 カスタマーハラスメントの態様と対応例

1 態様ごとの対応例

(7) SNS/インターネット上での誹謗中傷型

インターネット上に名誉を毀損する、又はプライバシーを侵害する情報を掲載する。

【対応例】

- ① 職員に対する嫌がらせを目的とした撮影や録音行為は止めるよう、相手に警告する。なお、警告する際には、高圧的な態度や発言に注意する。
 - ▶ 「執務室内の資料、来庁者の容貌などが記録されかねませんので、業務の適正な執行、プライバシー保護の観点などから、撮影はお止めください。」
 - ▶ 「インターネット上に掲載するなど、不特定又は多数の者への公開を目的とした音声の録音はお止めください。」
- ② 警告を複数回行っても撮影や録音行為を止めない場合は、対応を中止し、退去を促す。
 - ▶ 「これ以上は対応できません。お引き取りください。」
- ③ 退去を求めても応じない場合は、毅然とした態度で接し、複数回、退去するよう警告し、退去しない場合には奥州市庁舎等管理規則第9条に定める「退去命令」として退去を求める。
- ④ 退去を求めても応じない場合は、警察に対応を要請することを告げ、通報を検討する。
- ⑤ 名誉棄損やプライバシーを侵害する情報がSNS上に掲載された場合は、顧問弁護士や警察に相談する。

第4 カスタマーハラスメントの態様と対応例

1 態様ごとの対応例

(8)セクシュアルハラスメント型

職員の身体に触る、待ち伏せする、つきまとう等の性的な行動、食事やデートに執拗に誘う、性的な冗談といった性的な内容の発言を行う。

【対応例】

- ① 性的な言動に対しては、止めるように警告を行い、録音や録画による証拠を残す。
 - ▶ 「その発言(行為)はセクシュアルハラスメントに当たるので、止めてください。記録(録画・録音)させていただきます。」
「弁護士や警察に相談します。」
- ② 執拗なつきまとい、待ち伏せに対しては、警察に通報する。

第4 カスタマーハラスメントの態様と対応例

1 態様ごとの対応例

(9)公私混同型

市に対する要望を職員に個人的なSNSを通じて一方的に送り付けてきたり、深夜や休日を問わず個人の携帯電話に架電して長時間にわたり意見を述べたりする。

【対応例】

- ① 職員にも公私の区分があること、仕事に関わることは深夜や休日には対応できないことを伝え、緊急性がないことを確認の上、対応を打ち切る。
 - ▶ 「この件は仕事に関わることなので、業務として対応すべき事案です。今、話を続けるのは適当ではないので、電話を切らせていただきます。」
 - ▶ 「休み明けの勤務時間内で対応させていただきます。」

第4 カスタマーハラスメントの態様と対応例

1 態様ごとの対応例

(10)暴力型

殴る、蹴る、たたく、物を投げつける、わざとぶつかってくる等の行為を行う。

【対応例】

- ① 相手から危害が加えられないよう一定の距離を保つなど、安全を確保する。
- ② 複数名で対応し、直ちに警察に通報する。また、可能な限り状況を記録(録音)する。

第4 カスタマーハラスメントの態様と対応例

2 対応時の留意点

「あなたの言動は、『カスハラ』に当たるので、対応を中止します」とは言わない。

- 「カスハラ」という用語を用いると、相手の心情を損ね、不満が増幅し、事態が悪化しかねません。
- 「カスハラ」であるから対応を中止するのではなく、要求内容が妥当性を欠くもの又は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に対して、これ以上は対応できないということをしっかり説明してください。

過去にカスハラを行った人からの要求を、直ちにカスハラと判断しない。

- 過去と同じ内容であれば、リピート型として対応しますが、新しい内容であれば、当該要求がカスハラに当たるか、要求内容の妥当性や要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当かどうかを適切に判断し、対応してください。

第4 カスタマーハラスメントの態様と対応例

3 警察への通報

市民等が悪質性が高い言動等を続けた場合は速やかに対応を打ち切り、退去命令に応じない場合は警察への通報を行います。

(1)緊急連絡先

- 奥州警察署 25-0110
- 緊急通報用電話番号 110

(2)状況説明の例

- ▶奥州市役所〇〇課の〇〇です。□□□の事案が発生しました。
- ▶相手方は男性(女性)〇名、当方は職員〇名が対応中です。
- ▶〇〇時〇〇分から退去を求めています、聞き入れていただくことができません。
- ▶事案解決の支援をお願いします。

※警察からは、脅迫・暴力の有無等の質問があります。職員や市民が恐怖を感じているなど状況を説明してください。

第5 事案の報告と共有

1 相談窓口の設置

カスハラ相談窓口を総務部総務課に設置し、カスハラに関連する職員からの相談全般に対応します。

2 事案の報告と共有

カスハラ事案への対応後は、経過記録及び対応内容を整理してカスタマーハラスメント発生連絡票を作成し、相談窓口へ提出するものとします。

相談窓口にカスタマーハラスメント発生連絡票が提出された事案は、カスタマーハラスメント対策委員会にて各事案の対応についての方針を決定し、庁内グループウェア内で事案の内容や対応方針の情報共有を行います。

3 カスタマーハラスメント対策委員会

相談窓口で報告を受けたカスハラの内容が継続性や悪質性が高い事案の場合、カスタマーハラスメント対策委員会を開催し、適切な対応方法を検討し、決定します。

さいごに

本マニュアルは、カスハラに対して、組織として毅然と対応することで、職員の勤務環境の悪化を防ぐとともに、行政サービス向上を図ることを目的に策定しました。

市民等への対応は、それぞれの事情に配慮した上で、傾聴し、丁寧な説明に努め、適切かつ迅速に対応し、カスハラの予防に努めることがまずは必要です。その上で、過剰な要求や職員を侮辱するような言動など社会通念上不相当な行為が発生した場合には、カスハラとして組織的に対処する必要があります。

もし、丁寧に市民対応を実施する中で、カスハラを受けていると感じたときは、迷わず、まずは周りの職員に相談し、助力を求めてください。

また、対応終了後であっても、「あれはカスハラだったのではないか」と思い返しストレスを感じるようなことがあれば、一人で思い悩むのではなく、上司や周りの仲間、相談窓口にご相談してください。

働きやすい勤務環境を整備することが、適正で迅速な行政サービスの提供につながると考えますので、全職員が一丸となってカスハラを撲滅し、より良い職場を作っていけるよう、共にがんばりましょう。