

鳥取県東部広域行政管理組合カスタマーハラスメント対応マニュアル(概要版)

1 「カスタマーハラスメント」とは

(1) 定義

本組合では、カスタマーハラスメント（以下「カスハラ」という。）を次のように定義します。

職員以外の者が本組合の業務に直接起因又は起因しているおそれがあることによってした次のいずれかに該当する言動であって、当該言動の妥当性に照らして、その手段又は態様が社会通念上不相当であり、かつ、当該手段又は態様により職員の就業環境が害されるもの

- ① 明らかに必要性のない言動
- ② 目的を大きく逸脱した言動
- ③ 手段として不適當な言動
- ④ 回数、拘束時間等が通常許容できる範囲を超える言動
- ⑤ ①から④までに掲げるもののほか、社会通念上迷惑として認められる言動

(2) カスハラに該当する可能性がある言動（例）

言動	具体例
身体的な攻撃	暴力を振るう
精神的な攻撃	侮辱的発言、差別的発言、誹謗中傷
暴言 ・ 大声で怒鳴る。	恫喝、罵声
脅迫 ・ 物を壊し威圧する。	殺す等の脅し、マスコミ等への暴露のほめかし
セクシュアルハラスメント	つきまとい、わいせつな行為・発言
揚げ足取り・言いがかり	言葉尻をとらえる、執拗に責め立てる
正当な理由のない過度な要求	金銭の要求、制度上対応できないことの強要
権威の行使	優位な立場を利用した暴言、特別扱いの要求
拘束	長時間の電話、長時間の拘束
繰り返し	同内容のクレーム、電話を切ってもすぐにかかけ直す
非協力	説明を聞かない、謝罪を拒否
会話の脱線・膠着	関係のない話をする、自己主張を繰り返す
謝罪の要求	根拠のない謝罪要求、土下座の強要
無断撮影	職場の無断撮影、職員の無断撮影
投稿	職員の氏名や画像を SNS に投稿

2 カスハラ認定

カスハラ認定は、状況により慎重な判断が求められます。

(1) 認定が容易なケース

明らかに嫌がらせが目的であり、理由なく暴力や暴言が行われた場合は、即時にカスハラと認定可能。

(2) 慎重な判断が必要なケース

- ① 対話が穏やかに始まったが、途中でカスハラの言動が顕在化した場合。
- ② 相手の言動の背景や状況を考慮する必要がある場合。

(3) 判断のポイント

カスハラと認定する際は、以下の要素を総合的かつ客観的に評価する必要があります。

- ① 言動の起点：いつからカスハラの言動が始まったのか。
- ② 原因の有無：その言動に至った明確な理由があるのか。
- ③ こちらに非があるか：原因が明確な場合、職員側に落ち度がなかったか。
- ④ 言動の程度：一般的に許容される範囲か、それを超えているか。
- ⑤ 継続性：一時的なものか、それとも繰り返される可能性があるか。

(4) 対応の原則

明確にカスハラと認定できる場合を除き、即時に判断せず、まずは言動の鎮静化を図る。鎮静化の努力をしてもなお継続する場合、その時点でカスハラかどうかを判断する。

相手の言動が、社会生活に対する適応能力や障がい起因している場合、安易にカスハラ認定しないことに留意する。

3 カスハラの予防

カスハラを防ぐためには、「物理的方法」と「人為的方法」の2つの方法があります。

(1) 物理的方法

カスハラ防止の方針を明確に示し、未然に発生を防ぐための取り組みを行います。

- ① 庁舎内に「カスタマーハラスメント防止」の掲示を設置
- ② カスハラが犯罪に問われる可能性や庁舎から退去を命じる場合があることを明示
- ③ 本組合公式ウェブサイトで「カスタマーハラスメント防止」の情報を発信
- ④ 録音機能付きの機器を活用し、発生時の証拠を確保できる環境を整備

(2) 人為的方法

職員の対応を工夫することで、カスハラの発生リスクを低減します。

- ① 適切な接遇マナーを心がけ、丁寧な言葉遣いと分かりやすい説明をする。
- ② 相手の話をよく聴くことを徹底し、途中で遮らず、一度に長く話しすぎない。

- ③ 相手の主張や要求を正確に把握し、相互理解を深める。
- ④ 対応可能な範囲の判断を迅速に行い、明確に伝える。「できない」と回答する場合は、法令や公平性の観点など根拠を示す。
- ⑤ 感情的な対応を避け、冷静に対応する。
- ⑥ こちらに非がある場合は、適切に謝罪する。対応が困難な場合は速やかに上司や同僚の支援を求める。

4 カスハラへの対応

本組合では、住民や事業者等に対し十分な説明責任を果たした上で、執拗な要求や乱暴な言動が続くなど、カスハラに認定される言動については、毅然とした対応を取るとともに、組織的に対応します。

(1) 基本対応

- ① 上司に報告し、対応方針を確認（必要に応じて上司が対応に加わる）する。
- ② 「カスタマーハラスメントに該当する可能性がある」ことを明確に伝える。必要に応じて警察・弁護士への相談や面談強要禁止の仮処分申請の可能性を示唆する。
- ③ 「今後の対応は録音する」ことを告知し、録音開始する。
- ④ 一人での対応を避け、複数名で対応する。

(2) 言動別対応（例）

言動	対応例
暴行、傷害	身の安全を確保し、必要なら警察に通報
暴言・脅迫	侮辱罪・脅迫罪に該当する可能性を伝え、退去を命じる場合あり
セクシュアルハラスメント	警告後も執拗なら退去命令、つきまといは警察通報
揚げ足とり・言いがかり	執拗な場合は理由を示し対話を中止、退去命令も検討
正当な理由のない過度な要求	理由を伝え拒否、脅迫的な場合は警察通報
権威の行使	立場に関係なく公平な対応をすることを伝える
拘束・繰り返し	主張を再確認し、これ以上話すことはない伝える
非協力	話を進めるため協力を求める
会話の脱線・膠着	用件以外の話はしないことを明示、必要なら対話を中止
謝罪の要求	理不尽な要求には謝罪せず、土下座など過度な要求は拒否
無断撮影	撮影中止を命じ、継続なら退去命令
投稿	名誉毀損や肖像権侵害に当たる可能性を伝え、投稿しないよう促す

※対応はケースごとに適切に判断し、事態のエスカレートを防ぐことが重要です。

(3) 課（署・所）の対応

- ① 担当者への配慮
 - ・職員が孤立しないように、複数人で対応し、負担を軽減する。

- ・ 職員の安全確保を最優先に行う。
- ・ カスハラを受けた職員の対応を問題とするなど不適切な責任追及はしない。
- ・ カスハラを受けた職員のメンタルケアを行う。

② 毅然とした対応

初期対応の誤りが事態を悪化させるため、組織全体で対応方針を明確化する。

③ 情報の共有化

所属長は、職員がカスハラを受けたときは、所属内で対応方針等の情報共有を図る。

④ 緊密な連携

カスハラを受ける恐れがある時点から、関係部署と情報共有及び連携協力を努める。

⑤ 記録等

職員がカスハラを受けたときは、その記録を報告様式にて総務福祉課又は消防総務課に提出する。