

熊野町カスタマーハラスメントに対する基本方針

令和8年4月

1 目的

本来、町民からの意見や指摘、要望は行政サービスの質の向上や業務の改善等に繋がるものであり、丁寧かつ真摯に対応すべきものです。他方、意見や指摘、要望の中には、不当な要求や言いがかり、社会常識を逸脱した手段による要求行為や職員の人格を否定する言動、恐怖心を抱かせるもの（以下「不当な要求等」という。）もあります。

令和7年6月に実施した職員アンケートによると、約53%の職員が直近3年間で不当な要求等を受けたことがあると回答がありました。

この基本方針は、熊野町役場職員が、担当する行政サービスの利用者等からの不当な要求等に対応するにあたり、職員としてとるべき対応について定め、組織として適切な対応の確立を図ることにより、公正かつ効率的に業務遂行することを目的とします。

2 定義

カスタマーハラスメントとは、行政サービスの利用者等からの意見や指摘、要望のうち、その要求内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上許容される範囲を超えるものであって、当該手段・態様により、職員に精神的・身体的な苦痛を与え、職員の人格や尊厳を傷つける又は職員の就業環境や業務遂行を阻害するものを言います。

3 具体的行為

以下の記載は、例示であり、これらに限られるものではありません。

(1) 要求内容が妥当性を欠くもの

- ① 町が提供する行政サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- ② 町が提供する行政サービスに関係のない要求

(2) 要求を実現するための手段・態様が社会通念に照らして相当でないもの

- ① 暴行や障害など身体的な攻撃
- ② 暴言や脅迫、侮辱、名誉を毀損するなど精神的な攻撃
- ③ 大声を出す、机を叩くなど威圧的な言動
- ④ 継続的、執拗な言動（長時間（目安：30分）・長期間（目安：1ヶ月）に渡る対応等）
- ⑤ 不退去、居座り、監禁など拘束的な行動

- ⑥ SNS・インターネットでの誹謗中傷
 - ⑦ 性的な言動
 - ⑧ 特定の職員を対象とした攻撃、要求
 - ⑨ その他職員が対応時に精神的に負担を感じる言動
- (3) 要求内容の妥当性に照らして相当でないもの
- ① 代替サービス等の提供の要求
 - ② 金銭等による補償の要求
 - ③ 職員等による謝罪の要求（土下座の強要等）
 - ④ 他の来庁者や周辺住民に対する迷惑行為

4 基本的な対応

- (1) 長時間の拘束をする者に対する面談時間について
面談及び電話（以下「面談等」という。）の時間は、原則として30分以内とします。なお、面談等の時間が30分を超過する場合は、対応を終了します。
- (2) 威圧的な言動・過度な要求をする者に対する面談場所、録画・録音の実施等について
- ① 面談は原則として庁舎や公民館等の公共施設（以下「庁舎等」という。）で行います。
 - ② 面談は複数の職員で対応し、面談の開始から終了まで録音します。
- (3) SNS・インターネット等への投稿など嫌がらせと認められる録音や撮影等について
- ① 原則、第三者への公開を目的とした庁舎等における撮影、録音、録画、配信その他これらに類する行為は禁止します。
 - ② 職員を誹謗中傷するSNS・インターネット等への投稿が判明した場合は、警察へ通報し、サイトの管理者等へ投稿の削除を要請します。
- (4) 職員の安全確保について
- ① 相手側から危害が加えられないよう一定の距離を保つなど、職員の安全確保を優先します。
 - ② 危害が加えられた場合又はその恐れがある場合には、直ちに警察に通報します。
 - ③ 被害を受けた職員については、産業医若しくはカウンセラーとの面談等を実施します。
- (5) 熊野町不当要求行為等対策要綱に基づく対応
カスタマーハラスメント行為の内容により、熊野町不当要求行為等対策要綱に基づき組織的に対応するとともに、町が契約する顧問弁護士（以

下「顧問弁護士」という。)や警察その他の関係機関と緊密に連携し、必要に応じて法的措置を講じます。

(6) カスタマーハラスメントに関する報告

- ① カスタマーハラスメントが発生したとき、各課（局・館・センター）長は報告書（別記様式）を作成し、総務部長へ提出します。ただし、緊急その他のやむを得ない理由があるときは、口頭その他適切な方法により報告するものとします。
- ② 顧問弁護士に対応を相談し、又は法的措置を講じることを検討するときは、報告書の内容を庁内で共有し、報告書の内容と異なる相談内容であっても、町が実施する無料法律相談の利用は認めないこととします。

担当者が申出・要求内容を丁寧に聞きとり

- ・冷静に対応する
- ・事実関係を正確に把握する
- ・むやみに謝罪しない

- 要求内容が妥当性を欠くもの
- 要求を実現するための手段・態様が社会通念に照らして相当でないもの
- 要求内容の妥当性に照らして相当でないもの

上司に相談

カスタマーハラスメントと判断

上司と2人以上で対応
必要に応じて、安全巡回専門員（警察OB）に報告

○組織的に対応する
複数人で対応する、場所を選定する、時間を設定する 等

○毅然と対応する
発言内容を録音する、警告する、対応を中止する 等

○法的に対応する
警察に通報する、弁護士に相談する

報告書の作成

- ・事案を庁内で共有
- ・対応方針の検討（弁護士、警察への相談等）