

**富士河口湖町**  
**職員カスタマーハラスメントに対する基本方針**

**富士河口湖町**  
**令和 7 年 4 月 1 日**

# 富士河口湖町職員カスタマーハラスメントに対する基本方針

## 1 目的

この基本方針は、本町職員が担当する行政サービスの利用者等からの要望等に対応するに当たり、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、効率的に業務遂行することを目的とします。

## 2 基本原則

職員は、町民の町政運営に対する要望等の重要性を十分に理解し、誠実にその内容を受け止め、より一層質の高い町民サービスの提供や町民の福祉増進を図ることに努めるものとします。

その過程において、不当な要求等のカスタマーハラスメントに該当する行為が見受けられた場合には、職員の尊厳を傷つけ、安全で働きやすい職場環境の悪化に繋がる恐れがあります。

町は町民等からの意見や要望に対し真摯に対応していくことはもちろんですが、カスタマーハラスメントに対しては組織的に毅然とした態度で対応を行うものとします。

## 3 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とは、行政サービスの利用者等からのクレーム・言動のうち、当該暴言・著しい迷惑行為の要求の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、職員の就業環境や業務遂行を阻害し、もしくは職員の尊厳を傷つけるものをいいます。（2022 年2月 厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」）

## 4 判断基準

本町では、その判断基準を次のとおりとします。ただし、想定される状況は多様であり、該当するかどうかを判断するにあたっては、個別の状況に応じてさまざまな要素を総合的に判断する必要があります。

### (1) 行政サービスの利用者等の要求内容に妥当性はあるか

行政サービスの利用者等の苦情等を受けた場合、第一に事実関係や因果関係を確認して、町に過失はないか、行政サービスの利用者等の苦情等に根拠はあるかといった点を確認します。その確認内容を踏まえたうえで、行政サービスの利用者等の要求内容に妥当性はあるかどうかによってカスタマーハラスメントであるかどうかを判断します。

### (2) 要求を実現するための手段や様態が社会通念に照らして相当な範囲か

行政サービスの利用者等の要求内容に妥当性はあるかどうかの確認とあわせて、要求を実現するための手段や様態が社会通念に照らして相当な範囲かどうかの確認を行いカスタマーハラスメントであるかどうかを判断します。

## 5 判断に迷った際に留意すべき事項

### (1) 解決を急がず、落ち着いて上司に相談

「業務上必要かつ相当な範囲を超える」言動は、行政サービスの利用者等からの苦情等すべてを指すものではありません。

町が行う手続きやサービス等への改善を求める正当な意見がある一方で、過剰な要求や不当な言いがかりをつける悪質なものが混在しており、一律に定義することはできません。「組織として対応すべき困難事案」か「現場で片付けるべきトラブル」なのかについて、現に事案の当事者となっている現場の職員だけで判断することは困難です。解決を急ぐ必要はありませんので、落ち着いて上司に相談しましょう。

- (2) 「常識」と「精神的苦痛」を判断のよりどころに「業務上必要かつ相当な範囲を超える」言動の定義に示すように、要求の内容が妥当かどうか、要求の手段・態様が相当かどうかについて落ち着いて考えてみてください。どんな相手であろうと、まともな内容をまともな態度で要求されれば、その不始末に恐縮こそすれ「精神的苦痛」を感じるはずがありません。一つでも「常識を外れている」、あるいは、通常とは異なる「負担感や不安」を感じたら、すぐに上司に相談しましょう。

## 6 カスタマーハラスメントの対応手順

- (1) 「業務上必要かつ相当な範囲を超える」言動に向き合う際の基本的姿勢

① 理解を得られる可能性は低い「業務上必要かつ相当な範囲を超える」言動を行う者は、一方的に町を糾弾したり、今後の交渉を有利に進めたりすることを目的にしています。説得を試みても理解される可能性は極めて低いです。話し合いの際には、丁寧に こちらの判断の基礎となった正当性や必要性を説明すれば十分で、結果として話し合いが「平行線」の状況にとどまっても、仕方ありません。進展がない状態が継続すれば「これ以上お話を続けても、同じ内容の繰り返しになって業務に支障が出る」と言える状況に至り、対応を打ち切る理由になります。

- ② 組織的に対応する

対応している職員は、たまたま言いがかりをつけられ、攻撃の対象となった「業務」の担当者であるに過ぎません。すべての責任を一人で担って対応する理由も、必要ありません。組織として「これ以上は通常の対応をいたしません」というレッドラインを示し、相手方がそれを越えた場合には、案件の内容に関わりなく、※組織が一体となって対応します。

※「組織が一体となって対応」とは・・・複数で対応(面談対応(2人)、記録担当、連絡担当、観察担当など)し、情報について副町長、教育長をはじめ、庁内くまなく、かつ速やかに共有することです。

- ③ 職員の主観で判断してよい

職員と勤務環境にとっての不利益を第一に考えて、冷静に判断すべきです。毅然とした対応の結果、当該行政サービスの利用者等との関係が悪化する可能性は否定できません。

ただ、事態や関係の悪化を必要以上に恐れて、対応の継続を躊躇したり、本来では受け入れることのない要求を通してしまったりすることがあってはなりません。

もし仮に、意趣返しとして「ゴネ」られ、結果的に町の業務に支障が生じたとしても、相手方の選択である以上「仕方がない」と割り切る以外にありません。

その結果、当事者の周辺に不利益が生じたとしても「こういった事情で…」と説明を尽くすしかありません。

#### ④ 決して“その場しのぎ”に走らない

頑張って毅然とした対応を継続しても、相手が言葉尻を捉えたり、話をすり替えてたりして攻撃してくれば、どこかで融通を利かせて話を終わらせたい気持ちが湧いてきますが、そこが相手の狙いです。

公平公正に職務に当たり、組織として職員によって異なる対応とならないよう、毅然と対応した担当者の頑張りが無駄な努力にならない、文句を言われながらも必死で対応を続けた職員が悪者にされないように、しっかりと組織的な対応に努めます。

### 7 事案発生の際の初動対応

#### (1) 担当職員

担当職員は、次の事項について注意しなければなりません。

・提示された意見について事実を確認する。

・「業務上必要かつ相当な範囲を超える」言動の疑いを感じた場合は、上司に報告して指示を仰ぐ。

#### (2) 担当者の上席職員

担当者の上席職員は、次の事項について注意しなければなりません。

・「業務上必要かつ相当な範囲を超える」言動としての対応要否を判断するため、情報をもとに事実確認を行う。

・確認した事実に基づき、町に過失や非がある場合には謝罪し、必要な対応を行う。

・「業務上必要かつ相当な範囲を超える」言動に該当すると判断した場合には、課(室局)内の所属長に報告・相談の上、ハラスメント行為別の対応例に沿って対応する。

#### (3) 課長

課長は、それぞれの職場においてカスタマーハラスメントが発生し、またはそのおそれがあると認めたときは、対応例を参考に、退去命令・警察への通報等必要な措置を講じ、総務課長を通じ副町長に連絡するとともに、その都度、カスタマーハラスメント等発生連絡表により総務課長を通じて副町長に報告する。