

カスタマーハラスメントへの対応について

川崎町カスタマーハラスメント対策委員会

令和8年10月1日

1 はじめに

地方公共団体においては、行政サービスの利用者等と接する機会が多く、不当な要求や悪質なクレーム等のカスタマーハラスメントにさらされやすい環境にあります。実際にカスタマーハラスメントによって職員が心身の健康を害したり、過度な対応に時間を費やすことで本来の業務に支障を来したりするような事案が生じており、職員の離職やモチベーションの低下、ひいては行政サービスの質の低下にもつながりかねない深刻な問題となっています。

町の事務事業の適正な執行及び職員の保護と勤務環境を保全するため、カスタマーハラスメントに対しては、組織をあげて毅然とした態度で臨みます。

2 カスタマーハラスメントとは

厚生労働省の指針におけるカスタマーハラスメントの定義については、「①顧客等の言動であって、②その雇用する労働者が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより、③労働者の就業環境が害されるもの。」とされており、電話やSNS等インターネット上で行われる行為についても含まれます。川崎町においては、具体的には次に掲げる行為をいいます。

- (1) 暴力行為
- (2) 脅迫行為
- (3) 正当な理由もなく面会を強要する行為
- (4) 粗野、乱暴な言動により他人に嫌悪の情を抱かせる行為
- (5) 書面、街宣活動等により町の業務を妨害する恐れのある行為
- (6) 寄付金、賛助金その他名目の如何を問わず金品等を供与する行為を要求する行為
- (7) 法令等に違反し債務の全部若しくは一部の免除又は履行を猶予する行為を要求する行為
- (8) 町が行う許認可に関し、特定の者に対して、不当に優先的な取扱いをし、若しくは利益を与え、又は不当に不利な取扱いをし、若しくは不利益を与える行為を要求する行為
- (9) 入札の公正を害する行為又は公正な契約事務の確保に関して不適当な行為を要求する行為
- (10) 町が行う処分に関し、当該処分の名あて人となる者に対して、不当に優先的な取扱いをし、若しくは利益を与え、又は不当に不利な取扱いをし、若しくは不利益を与える行為を要求する行為
- (11) 庁舎等の保全及び庁舎等における秩序の維持並びに町の事務事業の遂行に支障を生じさせる行為

(12) 言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

(13) 上記に掲げるもののほか、これに類する行為

※電話や SNS 等のインターネット上で行われる行為も該当します

3 対応に当たっての基本方針

カスタマーハラスメントに対しては、毅然として厳正な態度で臨み、いかなる場合においても、組織として職員を守り抜くため、以下のとおり対応します。

(1) 毅然とした対応を行い、不当な要求には応じない

(2) 川崎町カスタマーハラスメント対策委員会を中心に体制を確立し、相談窓口である総務課を活用するよう職員に周知する

(3) 情報の共有を行い、個別の事案に組織的に対応する

(4) 警察や顧問弁護士と緊密に連携を取り、法令に基づき適正に対応する

(5) マニュアルを作成し、必要に応じて研修を実施する

4 個人情報の取扱いについて

職員は必要に応じて応接の状況を録音・録画することがあります。その際に取得した個人情報は個人情報保護法等に基づき適切に利用・保管されます。また、取得した個人情報の利用の目的として、行政サービスの向上及び応接状況の記録のほか、カスタマーハラスメントが発生した事実を確認するために使用される場合があります。