

半田市カスタマー・ハラスメント対応マニュアル(概要版)

1. カスタマー・ハラスメントの定義

次の3つの要件を全て満たすものをいう。

- ①行政サービスの利用者等による言動であること
- ②社会通念上許容される範囲を超えるものであること
- ③精神的・身体的な苦痛により、職員の人格・尊厳又は勤務環境が害されるものであること

2. カスタマー・ハラスメントに該当する主な行為例

1) 言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ①要求に理由がない又は行政サービス等と全く無関係な要求
ex)性的な要求、職員のプライバシーに関わる要求など
- ②対応が著しく困難又は対応が不可能な要求
ex)法令等に違反するおそれのある事務処理の要求など

2) 手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ①身体的な攻撃
暴行、傷害等（殴る、蹴る、物を投げる等）
- ②精神的な攻撃
脅迫、暴言（人格否定等）、土下座の強要、盗撮等
- ③威圧的な言動
大声での威圧、反社会的な言動等
- ④継続的、執拗な言動
執拗に質問を繰り返す、話のすり替え、揚げ足取り等
- ⑤拘束的な言動
不退去、居座り、監禁等

3. カスタマー・ハラスメントに対する各職層の責務

職員の責務	①安易に個人で解決しようとししないこと ②迅速な報告と情報共有 ③正確な事実の記録
監督職員の責務	①迅速な現場対応 ②管理職員への引き継ぎ
所属長の責務	①速やかな組織対応への切り替えと指揮命令 ②毅然とした措置（警告・打ち切り）の決断 ③被害を受けた職員のケア

4. カスタマー・ハラスメントの判断基準

1) 要求内容の妥当性

- ①法令・条例・規則に違反又は著しく逸脱していないか
- ②要求と行政サービス等に、直接的な因果関係があるか
- ③客観的に見て、実現が不可能又は著しく困難なものでないか

2) 手段・態様の妥当性

- ①職員の安全や尊厳を脅かす言動（精神的・身体的攻撃、威圧）でないか
- ②公務をストップさせる妨害行為（時間拘束、執拗な反復、居座り）でないか

5. カスハラ対応におけるポイント・留意点

1) 対応終了の検討までの時間（目安）について

電話対応	窓口対応
約15分	約30分

※状況が膠着してから対応終了までの目安時間。目安時間を経過したという理由だけで、一律に対応を終了することがないようにすること。

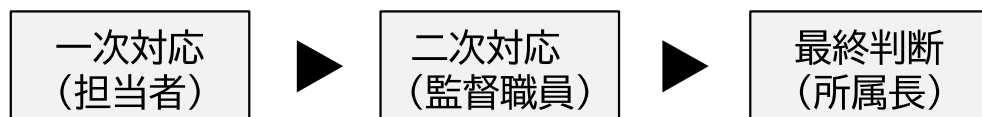
2) 特段の配慮を要する方への対応について

障がい、疾病等の特段の配慮を要する方が行う行為に対しては、安易にカスタマー・ハラスメントと判断せず、関係部署と連携しながら本人の特性に応じた適切な対応を行う。

6. カスタマー・ハラスメントの対応原則

組織的対応	①速やかに上司に報告する／②複数で対応する ③場所を選定する／④時間を設定する ⑤発言内容を録音する／⑥所属内で共有する
対応時の留意点	①迅速な現場対応／②管理職員への引き継ぎ
法的措置	①庁舎管理権の行使／②警察に通報する ③弁護士に相談する

7. 一次対応から最終判断までの流れ



8. 判断後の対応

1) 対応終了

- ①終了前の説明
- ②相手方への説明及び対応終了の例

2) 庁舎管理規則に基づく退去命令

- ①第1段階:対応(面会)の終了を決定したとき
- ②第2段階:警告
- ③第3段階:退去命令
- ④退去警告・命令を行う際の留意点

9. 相談窓口

全庁的な相談窓口	①相談窓口の設置／②人事課の主な役割
不当要求行為等防止対策委員会	不当要求行為等防止対策委員会への報告・諮問
相談にあたっての留意事項	①不利益取扱いの禁止／②プライバシー及び秘密の保持

10. 態様別対応要領

- ・暴言・大声・侮辱（精神的攻撃）があった場合
- ・長時間の居座り・電話の切断拒否（時間拘束）があった場合
- ・無断撮影・「ネットに晒す」という脅しがあった場合
- ・無理な要求・「土下座」等の強要があった場合
- ・「上司に会わせろ/役職者を出せ」という要求があった場合
- ・「すぐに来い」「夜間等に対応しろ」という要求があった場合
- ・市（職員）側の仕事上のミスや不手際を口実にされた場合
- ・職員個人のプライバシー等について質問・追及された場合
- ・「裁判で訴える」「告訴する」と法的手続を口実にされた場合
- ・「前任者と話が違う」と過去の対応を引き合いに出された場合
- ・悪意はないが、雑談や世間話を長時間続けて業務を妨げる場合