

部長会議付議事案書(令和 8 年 8 月24 日)

No. (1) 事案名		(2) 提案趣旨（要点をまとめて簡潔に）
報告 3	秦野市カスタマーハラスメント対応指針について	近年、カスタマーハラスメント（以下「カスハラ」という。）が社会問題化していることから、令和7年6月11日に公布された「改正労働施策総合推進法（労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律）」にカスハラ対策の強化が義務付けられ、令和8年10月1日から施行されます。 これに伴い、本市においても、秦野市カスタマーハラスメント対応指針（以下「対応指針」という。）を策定し、行政サービスの利用者及び来庁者、その他市と関わりを持つ者のカスハラに対する理解をいただきながら、職員が来庁者との対応で過度のストレスなく、安心して働くことができる環境づくりを推進するものです。
提案課・報告者		資料
人事課 水島 一葉		有

(3) 概要

1 概要
職員の安全と尊厳を守りながら、すべての市民に安定した行政サービスを提供するため、社会通念上許容される範囲を超えた言動への対応ルールや組織体制を定めた。

2 対応指針の構成（詳細は資料のとおり）

(1) 策定の趣旨
職員の安全確保と、安定した行政サービス提供という目的を明記

(2) カスハラ の定義
業務環境を害する、社会通念上許容される範囲を超えた要求や言動を定義

(3) カスハラ の判断基準
要求や言動を組織として客観的に判断する基準を設定

(4) カスハラ の対応手順
対応の中断・打ち切り等に至る具体的な手順を規定

(5) カスハラ に対する体制
複数人対応を基本とした、庁内相談窓口や警察08等との連携体制を明記

(6) カスハラ の例示
長時間拘束や暴言など、該当する行為を類型化して提示

(7) カスハラ の行為別対応例
類型ごとに、安全に対応を終了させるための実践的アクションを提示

3 施行日
令和８年１０月１日

(5) 今後の進め方（いつ・どうするか）

いつ

どうするか

R8.9
庁内周知

R8.10.1
対応方針施行
ホームページ等で市民に向け周知

1

(4) 経過（いつ・何を（が）・どうしたか）

いつ

何を（が）

どうしたか（主体・内容）

R7.6.11
改正労働施策総合推進法
（労働施策の総合的な推
進並びに労働者の雇用の
安定及び職業生活の充実
等に関する法律

公布
事業主に対し、カスハラ対策の強化が義
務付けられる。

R8.7
カスハラの防止啓発ポス
ター

市役所庁舎内及び公共施設の窓口等へ掲
示

//
職員アンケート

カスハラの実態を把握するため職員への
アンケートを実施

//
庁内照会及び指針への反
映

本指針に対する庁内への意見照会を実施
寄せられた意見を指針へ反映

案

令和8年10月 日

総務部人事課

秦野市カスタマーハラスメント対応指針

1 策定の趣旨

市民から寄せられる意見や要望は、市政運営の改善や行政サービスの向上につながる大切な声として丁寧に受け止め、誠実な対応に努めています。

一方で、社会通念上許容される範囲を超えた要求や言動により、職員の業務遂行や勤務環境に悪影響が生じる事案も見受けられます。

本市では、労働施策総合推進法等の趣旨を踏まえ、職員の安全と尊厳を守るとともに、全ての市民等に対して安定した行政サービスを提供するため、本指針を定めます。

2 カスタマーハラスメントの定義

本市におけるカスタマーハラスメントとは、行政サービスの利用者及び来庁者、その他市と関わりを持つ者からの要求や言動のうち、その妥当性に照らして、要求の内容や実現するための言動が社会通念上許容される範囲を超え、職員の円滑な業務遂行又は勤務環境の保持に支障を及ぼすものを指します。

3 カスタマーハラスメントの判断基準**(1) 判断基準****ア 要求に妥当性があるか**

「要求の事実関係」、「市に過失がないか」、「根拠のある要求がなされているか」を整理し、相手方の要求が過度なものでないか、妥当性があるかを確認します。

なお、明確な要求がない一方的な暴言等については、次のイ及びウにより判断します。

※ 行政サービスに過失等の瑕疵があり、要求に妥当性があると思われる場合でも、その内容が過度なものである場合や次のイ又はウが認められる場合にはカスタマーハラスメントに該当する可能性があります。

イ 要求を実現させるための手段や言動、又は一方的な言動が社会通念上許容される範囲内か

要求を実現させるための相手方の手段や言動、又は一方的な言動が、暴言、威圧的な言動、長時間の拘束等により、社会通念上許容される範囲を超えていないかを確認します。

ウ 職員の勤務環境が害されるものか

職員が身体的又は精神的に苦痛を受け、勤務環境が悪化したことにより、能力の発揮に重大な悪影響が生じているか、就業する上で看過できない程度の支障が生じているか、又は他の市民等が安全・安心に行政サービスを利用する環境に支障が生じているかを確認します。

要求を実現させるための相手方の手段の内容や言動の頻度・継続性を考慮することになりますが、強い身体的又は精神的苦痛を受ける場合には、1回でも勤務環境を害するものとして、カスタマーハラスメントに該当する場合があります。

※ 詳細は別紙1「カスタマーハラスメント例示」を確認してください。

(2) 判断に当たっての留意事項

ア カスタマーハラスメントに該当するか判断する前に、まず職員の対応などに改善すべき点がなかったかを確認し、改善が必要な場合には、誠実に対応してください。ただし、暴力や明確な脅迫などの行為があった場合には、直ちに警察へ通報するなど、適切な対応を行ってください。

イ カスタマーハラスメントに該当するかの判断に当たっては、カスタマーハラスメントに該当するおそれのある要求や言動について、その妥当性や継続性などを、本指針に照らして、冷静かつ客観的に、同僚や上司など、所属内の複数人で判断してください。

ウ カスタマーハラスメントに該当するおそれのある要求や言動があった場合は、まず、その要求や言動の鎮静化に努めてください。それでもなお、要求や言動が収まらない場合には、カスタマーハラスメントに該当するものとして組織的に対応してください。

エ 委託先等に関する苦情等については、本市が当事者として受け止める必要が生じる場合があります。このため、委託先等との契約内容や責任割合、役割分担等を整理した上で、本市として対応すべき事案であるかを本指針に基づき適切に判断し、対応してください。

4 カスタマーハラスメントの対応手順

カスタマーハラスメントの対応は別紙2「カスタマーハラスメントの行為別対応例」（以下「行為別対応例」という。）を参考にしてください。

また、相手方に対しては、必要に応じて本指針に則って対応していることを伝えてください。

職員が大声を出されたり、威圧的な態度をとられたりして、恐怖を感じた場合は、地域安全課、市民相談人権課（市民生活専門相談員）に連絡し、身の危険がある場合は「警察への通報」を行います。不法行為が認められる場合は「弁護士への相談」なども視野に入れて対応してください。

なお、き然とした態度で臨むことが大切ですが、職員の安全が最優先であることから、柔軟な対応を心掛けてください。

《対応手順》

ア 鎮静化を図る努力を行ったにもかかわらず、カスタマーハラスメントに該当するおそれのある要求や言動を受けた場合には、慌てずに対応を中断し、同僚や上司など、所属内の複数人で相談し、カスタマーハラスメントと判断して対応してよいかを確認します。

ただし、対応を中断することによって状況が悪化するおそれがある場合には、速やかに周囲の職員に応援を求め、複数人での対応に切り替えてください。

イ 「ア」の場合には、「市に過失がないか」、「要求が過度なものでないか」、「要求を実現するための手段や言動が社会通念上許容される範囲であるか」、「職員の勤務環境が害されるものか」、「相手方のどの要求や言動がカスタマーハラスメントに該当するのか」などを本指針に照らして確認します。

ウ カスタマーハラスメントと判断した場合には、複数人で対応し、「そのような要求や言動が続く場合には、対応を継続することができません。」など、本市として対応が困難な旨を伝えてください。

エ 相手方から理由を聞かれた場合には、必要に応じて、本指針に基づき対応している旨を説明してください。

オ 対応が困難な旨を伝えても、カスタマーハラスメントが継続する場合には、秦野市庁舎管理規則第16条第11号に規定する「市長が禁止を

必要と認める行為」に該当し得るものとして取り扱い、必要に応じて同規則に基づく退去命令その他の措置を講じてください。

カ 実際の対応については、行為別対応例を参考にしてください。

また、本指針とあわせて、「秦野市不当要求行為等の防止に関する要綱」、「窓口における暴力的行為発生時の対応マニュアル」、「問い合わせメールへの基本的なルール等」などの関連規程等も参照し、事案に応じて適切に対応してください。

5 カスタマーハラスメントに対する体制

(1) 体制

ア 所属内の体制

カスタマーハラスメントを受けた職員は、管理職職員に報告・相談し、その事案に対する対応について話し合い、管理職職員は、所属職員に周知します。

また、繰り返しカスタマーハラスメントが発生するおそれがあるため、対応する職員が孤立せず、複数人で対応できるよう、職場内であらかじめ対応体制（応援を呼ぶ合図の取り決め、役割分担等）を整備してください。

※ 周囲の職員は、事案を見過ごすことなく、状況に応じて複数人での対応に加わるなど、互いにサポートし合うよう努めてください。

イ 相談窓口

職場内での対応を最大限尽くしても、対応や判断に迷う場合、又は身の危険を感じるカスタマーハラスメントを受けた場合には、次の窓口にご相談してください。ただし、相談先の部署に対応を一任するのではなく、相手の主訴先である所属職員や管理職職員においても、最後まで対応に関わってください。

また、相談又は報告をしたことを理由として、人事配置や評価等において不利益な取扱いを受けることはありません。

相談内容	相談窓口	備考
カスタマーハラスメントに該当するかどうかなどの判断に迷う事案についての相談	人事課人事管理担当 教育総務課教育総務担当 消防総務課消防総務担当	市長部局・上下水道局・行政委員会等職員：人事課 教育委員会事務局職員：教育総務課 消防本部・消防署職員：消防総務課
身の危険を感じた場合の相談（警察ＯＢへの相談や警察への連絡）	市民相談人権課市民相談担当 地域安全課地域安全担当	明らかな暴力行為などが認められる場合はすぐに警察へ通報してください。
「退去命令」や「警備員の活用」等、秦野市庁舎管理規則に基づく対応についての相談	財産管理課財産管理担当	退去命令等の必要性は、原則として所属長が事案の状況を踏まえて判断します。 措置の実施等について支援します。
「法的な観点」や「弁護士への相談」についての相談	文書法制課文書法制担当	
メール等を利用した事案や、複数部署にまたがる苦情等の対応についての相談	広報広聴課広聴担当	
職員のメンタルヘルス不調についての相談	人事課研修・健康管理担当	

(2) カスタマーハラスメントの事案の共有

カスタマーハラスメントの内容や対応方法、また、繰り返しカスタマーハラスメントを行う対象者の情報共有を図ることで、組織としての対応力を高める効果が期待されることから、事案を共有するための仕組みを整えます。

なお、事案の共有に当たっては、関係者の個人情報及びプライバシーの保護に十分配慮します。

(3) 設備の導入

業務の公正かつ適正な執行の確保、犯罪の防止及び職員への不当な圧力の排除を目的として、庁内の電話設備更新と合わせて、通話録音の自動アナウンス機能を付けた設備の導入に向けて検討を進めます。

(4) 市民等への周知

カスタマーハラスメントに対する本市の対応について、正しく御理解いただくため、市ホームページなどの媒体を活用し、本指針を周知します。

また、職員が対応すべき正当な要求等とカスタマーハラスメントとを明確に区別し、き然とした態度で対応できるようになるとともに、来庁者等の納得感につながるよう、取組を進めます。

カスタマーハラスメント例示

【妥当性を欠く、許容される範囲を超えるものの例示】

① 妥当性を欠く場合の例	・ 行政サービスに瑕疵・過失が認められない場合 ・ 本市の行政サービスに関係がない場合 ・ 職員の個人的な情報について質問する場合
② 社会通念上許容される範囲を超える場合の例	・ 威圧的な言動 ・ 職員個人への攻撃、要求 ・ 土下座の要求 ・ 妥当性を欠く金銭などの補償要求 ・ 不退去、居座りなどの拘束的な行動 ・ 脅迫、中傷、侮辱などの精神的な攻撃を伴う言動 ・ 職員の同意なく撮影・録音を行い、又は中止を求めたにもかかわらず撮影・録音を継続し、業務に支障を生じさせる行為 など ・ 継続的・執拗な言動 ・ 妥当性を欠く謝罪の要求 ・ 差別的な言動

【カスタマーハラスメントに該当する可能性のある言動】

① 時間拘束型	② 優越的立場利用型
・ 長時間の拘束・居座り ・ 長時間の電話	・ 優位な立場にいることを利用した理不尽な要求・暴言 ・ 特別扱いの要求
③ リピート型	④ 謝罪要求型
・ 頻繁に来庁し、その度にクレームを行う ・ 度重なる電話、複数部署にまたがる複数回のクレーム	・ 根拠もなく謝罪を要求する ・ 土下座を強要する
⑤ 暴言型	⑥ セクシャルハラスメント型
・ 大声、暴言で執拗に職員を責める ・ 大声での恫喝、罵声などの繰り返し侮辱的・差別的な発言をする	・ 特定の職員をまちぶせ、つきまとう ・ わいせつな言動をする
⑦ 暴力型	⑧ 脅迫型
・ 殴る、蹴るなどの暴力 ・ つばを吐きかける ・ 机をたたく	・ SNSなどへの投稿をほのめかす ・ 物を壊す、殺すといった発言による脅し ・ 凶器等を持参し、見せつける
⑨ 正当な理由のない過度な要求型	⑩ 論点すり替え・執拗追及型
・ 言いがかりによる金銭要求 ・ 制度上できない事に対する要求 ・ 本市の行政サービスに関係ない事への要求・苦情 ・ 担当業務以外の苦情（適正な窓口を案内しても言動を続けるなど）	・ 自らの要求を繰り返し、通らない場合は言葉尻を捉える ・ 同じ質問を繰り返し、対応のミスが出たところを責める ・ こちらの落ち度に対しての一方的なクレーム ・ 当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な攻め立て

カスタマーハラスメントの行為別対応例

① 時間拘束型
- 要件を確認し、必要な説明を行います。 - 説明済みの事項については、その旨を伝えます。 30分程度経過しても解決の方向性が見出せない場合は、管理職職員や所属職員へ報告し、指示を仰ぎます。 - その後も同一内容の要求や説明の繰り返しが続き、業務に著しい支障が生じる場合は、「これ以上の対応はできない」旨を伝え、対応を終了します。 ※ 電話による対応は周囲の職員から状況が分かりづらいため、通話が長引く場合は、30分を待たずに一旦電話を保留等にして通話を中断し、管理職職員や所属職員へ報告・相談してください。
② 優越的立場利用型
- 不要な発言は避け、管理職職員と連携して対応します。 - 要求に応じることができない場合は、その理由を丁寧に説明します。 - 不当な要求が継続する場合は、対応を終了します。
③ リピート型
- 要求内容を確認し、必要な説明を行います。 - 説明済みの事項については、その旨を伝えます。 - 同様の要求が継続する場合は、「これ以上の対応はできない」旨を伝え、対応を終了します。
④ 謝罪要求型
- 謝罪を求める理由や事実関係を確認します。 - 本市に過失がある場合など、必要な謝罪は行いますが、社会通念上許容される範囲を超える要求には、応じません。 - 要求が継続する場合は、「これ以上の対応はできない」旨を伝え、対応を終了します。

⑤ 暴言型

- ・ 大声を張り上げ、執拗に職員を責める言動や侮辱的発言、名誉毀損、人格を否定するような発言がある場合には、「このような言動が続く場合は、対応はできない」旨を伝えてください。
- ・ その後も暴言等が継続する場合には、「これ以上の対応はできない」旨を伝え、対応を終了します。
- ・ 身の危険を感じた場合は必ず複数人で対応し、必要に応じて相談窓口まで連絡します。

⑥ セクシャルハラスメント型

- ・ 不適切な言動については、その中止を求めます。
- ・ 個人的な連絡先等を教えることは控えてください。
- ・ 必要に応じてメモや撮影・録音等により証拠を保全します。（注）
- ・ 改善が見られない場合は、警察への相談等を検討し、対応を終了します。

⑦ 暴力型

⑧ 脅迫型

- ・ 危害が加えられないよう、一定の距離を保つなど、身の安全を確保します。
- ・ 必要に応じて警察への通報も視野に入れ、必ず複数人で対応します。
- ※ 対応する職員が孤立することのないよう、職場内であらかじめ対応体制を整備してください。
- ・ 身の危険を感じた場合は必ず複数人で対応し、必要に応じて相談窓口まで連絡してください。
- ・ 暴力行為や脅迫行為が認められる場合は、警察へ通報し、対応を終了します。
- ・ 職員に対する撮影・録音が業務の妨げとなる場合（他の来庁者のプライバシーが侵害されるおそれや、執拗にカメラを向けて威圧するなど）は、その中止を求めます。中止を求めても改善されない場合は、「このまま撮影等が続く場合は、これ以上の対応はできない」旨を伝え、対応を終了します。

⑨ 正当な理由のない過度な要求型

- ・ 要求内容を確認し、対応できない理由を丁寧に説明します。
- ・ 制度上対応できない事項や特別扱いには、応じません。
- ・ 要求が継続する場合は、「これ以上の対応はできない」旨を伝え、対応を終了します。

⑩ 論点すり替え・執拗追及型

- ・ 相談事項や要求事項の内容を整理し、本来の論点に沿って対応します。
- ・ 説明済みの事項については、その旨を明確に伝えます。
- ・ 執拗な追及が継続する場合は、「これ以上の対応はできない」旨を伝え、対応を終了します。

(注) 撮影・録音等について、「⑥セクシャルハラスメント型」に限らず、事実関係の正確な把握や認識のずれを防ぐため、必要に応じて通話や対面でのやり取りを撮影・録音等することが想定されます。実施する際は、相手方にその旨を断ったうえで行い、取得したデータは個人情報の保護に関する法律等を遵守し、適切に取り扱ってください。