

久米島町カスタマーハラスメント対応マニュアル

第1章 基本方針と定義

全職員で共有すべき基本姿勢と、「カスタマーハラスメント」に該当する基準を明確にします。

1. 3つの基本原則

- 組織対応：担当者個人に抱え込ませず、組織全体（複数人）で対応する。
- 安全最優先：職員の身体・精神の安全を最優先とし、毅然とした態度で臨む。
- 不当要求の拒絶：行政サービスを適正に提供するため、過剰・不当な要求に屈しない。

2. カスタマーハラスメント（カスハラ）判定基準

以下の「要求内容の妥当性」または「手段・態様の相当性」のいずれかを欠くものをカスハラと定義します。

（1）「要求内容の妥当性」

- ☐ 行政サービスに瑕疵や過失があるか
- ☐ 要求は制度上対応可能か
- ☐ 行政と無関係な要求ではないか

（2）「手段・態様の相当性」

分 類	判定基準・具体例
反復・時間拘束	30 分～1 時間以上の居座り・電話、同じ内容の 3 回以上の繰り返し
暴言・威嚇・脅迫	大声、罵声、差別的・性的な発言、机を叩く、SNS への投稿を示唆
権威的・理不尽な要求	土下座の要求、特別な処遇の要求、制度上対応できない不当な要求
その他妨害行為	無断撮影・録音、業務スペースへの立ち入り、つきまとい、勤務時間外の執拗な接触

第2章 初期対応（現場対応フロー）

現場でカスハラが疑われる事象が発生した際の手順です。

【苦情受付】まずは相手の主張を沈着冷静に聞く（遮らない）。

↓

【要求内容の確認】

↓

【通常対応】



【手段・態様が不当】カスハラ兆候（大声、長時間の居座りなど）がないか確認



「カスハラの兆候あり」



【上司へ報告】1人での対応を避け、速やかに上司へ報告



【組織対応】複数人、上司での対応体制に切り替える



【警告と対応終了の通告】

不当な要求が続く場合、毅然と対応を終了する。（具体的なセリフは下記参照）。

現場で使える「お断り」フレーズ（例文）

【電話対応の打ち切り】

「ご説明は以上となります。同様のご質問となりますのでお電話を終了いたします。」

【窓口・対面での対応打ち切り】

「そのような暴言（または行為）はお控えください。継続される場合は対応を終了します。」

→改善されない場合：「これ以上の対応はできません、お引き取りください（お帰りください）。」

第3章 証拠管理と緊急対応

事後の法的措置や組織防衛のために、正確な記録を残します。

1. 録音・録画の実施

上司の了承を得たうえで、必要に応じて「事実確認のため、これより録音（録画）を開始します。」と告げてから記録を開始します。

2. 退去命令、警察通報

下記の行為がある場合は、退去命令を出した上で警察への通報します。

・暴力 ・不退去 ・器物破損 ・脅迫 ・職員へのつきまとい ・無断侵入

3. 記録票の作成（必須項目）

トラブル発生後、速やかに以下の項目を記述した記録票を作成し、組織で共有します。

- 日時・場所：発生した具体的な時間と場所（例：〇〇課窓口、電話）
- 相手氏名・連絡先：分かる範囲での情報
- 対応職員：現場対応者および立ち会った職員

- 発言・行為の内容：相手が発した言葉、具体的な態度（可能な限り原文のまま）
- 今後の対応・引き継ぎ事項：組織として次に取り組むべきアクション
- 必要に応じ顧問弁護士、警察その他関係機関との連携

第4章：職員支援と再発防止

事後における職員のケアと、町としてのバックアップ体制です。

- 被害職員の支援：所属長は、被害に遭った職員のメンタルヘルスケアを最優先します。必要に応じて産業医面談、休暇取得支援、メンタルヘルスケアの手配を行います。
- 情報の共有と通報：重大な事案は「所属長→総務課→副町長→町長」のラインで迅速に報告・共有します。暴力、脅迫、器物破損、不退去など悪質な場合は、即座に警察へ通報します。