

甲斐市職員 カスタマーハラスメント対策基本方針

令和 8 年 3 月

はじめに

カスタマーハラスメントの背景と対策

近年、カスタマーハラスメントは社会問題となるほど深刻化
厚生労働省は、労働施策総合推進法を一部改正し、カスタマーハラスメント対策を義務化

背 景

- ・厚生労働省が、令和7年6月にカスタマーハラスメント対策を雇用主に義務付ける法律を国会で可決・成立
- ・令和7年7月に甲斐市職員に対してカスタマーハラスメントに関するアンケート調査を実施
職員の50%が「おおむね過去5年間においてカスタマーハラスメントに相当すると思われる行為を受けた経験がある」と感じている状況

対 策

- ・労働施策総合推進法や厚生労働省が作成したカスタマーハラスメント対策企業マニュアルに基づき、「甲斐市職員カスタマーハラスメント対策基本方針」を策定し、広報・ウェブサイト、窓口等で広く周知
- ・「甲斐市職員カスタマーハラスメント対策要綱」の制定
- ・「甲斐市カスタマーハラスメント対応マニュアル」を策定し、対応方法等を記載

組織的な対応の必要性

職員の健康保護

カスタマーハラスメントは、精神的負担が大きく、深刻化した場合には、健康不良や精神疾患を招く可能性が高い。組織的に対応をすることにより、職員は安心感を抱き、継続的なストレスから保護することができる。

行政サービスの向上

カスタマーハラスメントの発生は、対応に多くの時間や労力を要するため、他の業務を圧迫する。対策を講じることで、対応にかかる負担が軽減され、職員は能力を十分に発揮でき、業務効率が向上し、より良い行政サービスの提供にもつながる。

組織の信頼度向上

カスタマーハラスメントは、業務遅滞や雰囲気悪化など、他の市民等にも大きな影響を及ぼす。対策を講じることで、社会的な責任を果たす姿勢を示すことにもなり、組織外からの信頼度も向上する。

雇用主等の責務

雇用主の責務

職場におけるカスタマーハラスメントを防止するため、
雇用管理上、次の措置を講じるよう努めなければならない

1

方針等の明確化および周知・啓発

カスタマーハラスメント防止に関する方針等を
明確化し、職員に周知・啓発する。

- ・ 本基本方針の策定
- ・ 甲斐市職員カスタマーハラスメント
対策要綱の制定
- ・ 甲斐市カスタマーハラスメント対応
マニュアルの策定

2

相談体制の整備

カスタマーハラスメントに関する相談が
職員からあった場合に対応するため、必要な体制を整備し、職員に対して明示する。

3

対処体制の整備

カスタマーハラスメントへの措置として、あらかじめ定めた方針等の対処を行うことができる体制を整備するとともに、職員に対し、研修や講習等を実施する。

職員の責務

1

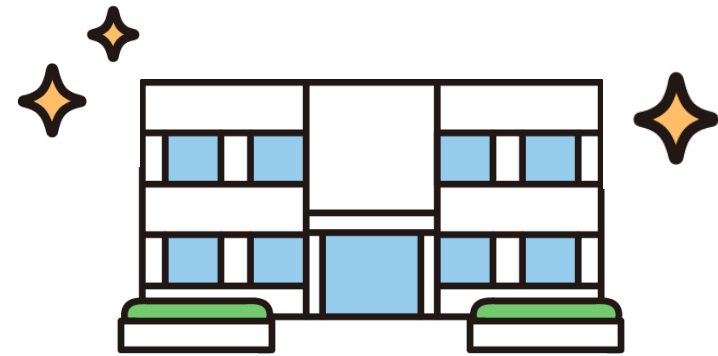
雇用主の講ずる措置に対して協力するよう努める



職員は、雇用主が行うカスタマーハラスメント防止に向けた取組や研修等について、積極的に協力・参加するように努める。

2

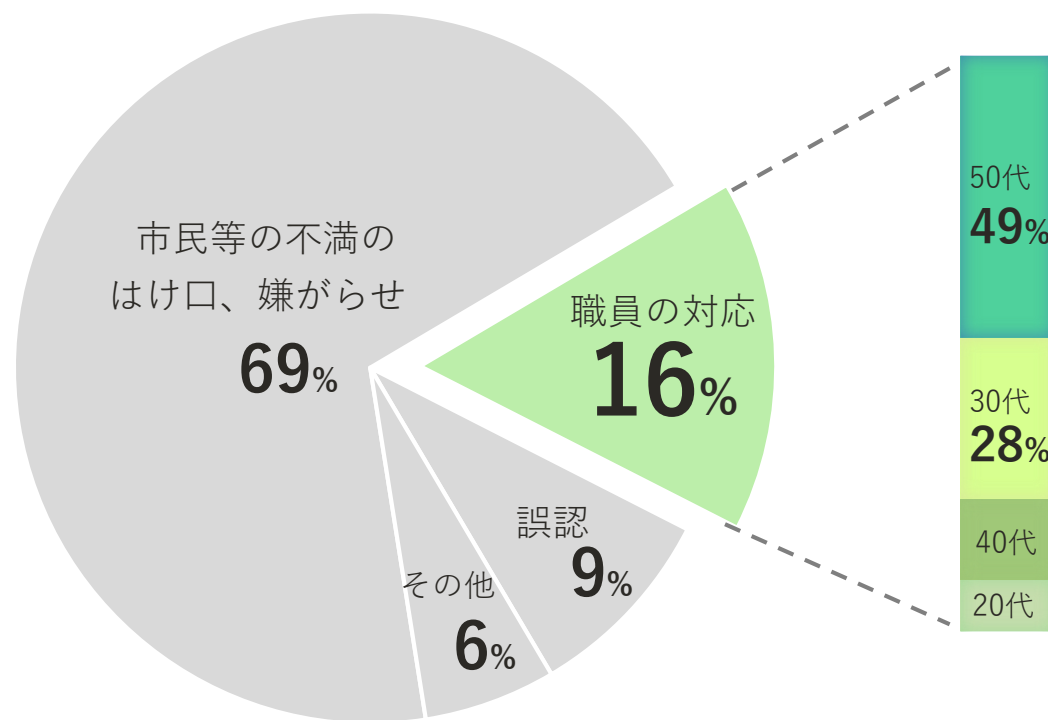
職員監督者は良好な職場環境の確保に努める



職員を監督する地位にある者（監督者）は、良好な職場環境を確保するため、カスタマーハラスメントの防止及び排除に努め、カスタマーハラスメント発生時には迅速かつ適切に対処する。

3

カスタマーハラスメント問題に対する関心と理解を深め、 自らの言動に注意を払うよう努める



本市で実施した職員アンケート調査では、
「職員の対応（接遇等）」がきっかけで、
カスタマーハラスメントに発展した事案が、
16%と2番目に多い結果であった。

また、年代別でみると50代が49%と最も多く、
次いで30代が28%という結果から、年代問わず
職員の全員が、接遇や市民等とのコミュニケーション不足が、
カスタマーハラスメント発生の原因になり得ることを認識し、
自らの言動に注意を払う必要がある。

職員の非を減らす心構え

寄り添う姿勢

相手の話を受け止める
傾聴

表情・言葉遣い

笑顔と挨拶
一方的に押し付けない

明瞭な説明

専門用語は控える
要点は簡潔に

知識の習得

業務の理解度を高める
スキルアップ

報・連・相 の徹底

上司・同僚との情報共有
トラブルは速やかに報告

本基本方針策定検討会より

職員アンケート調査結果からみる 本市の現状と有効な対応策

カスタマーハラスメントのきっかけ 市民等の「不満のはけ口、嫌がらせ」 69%

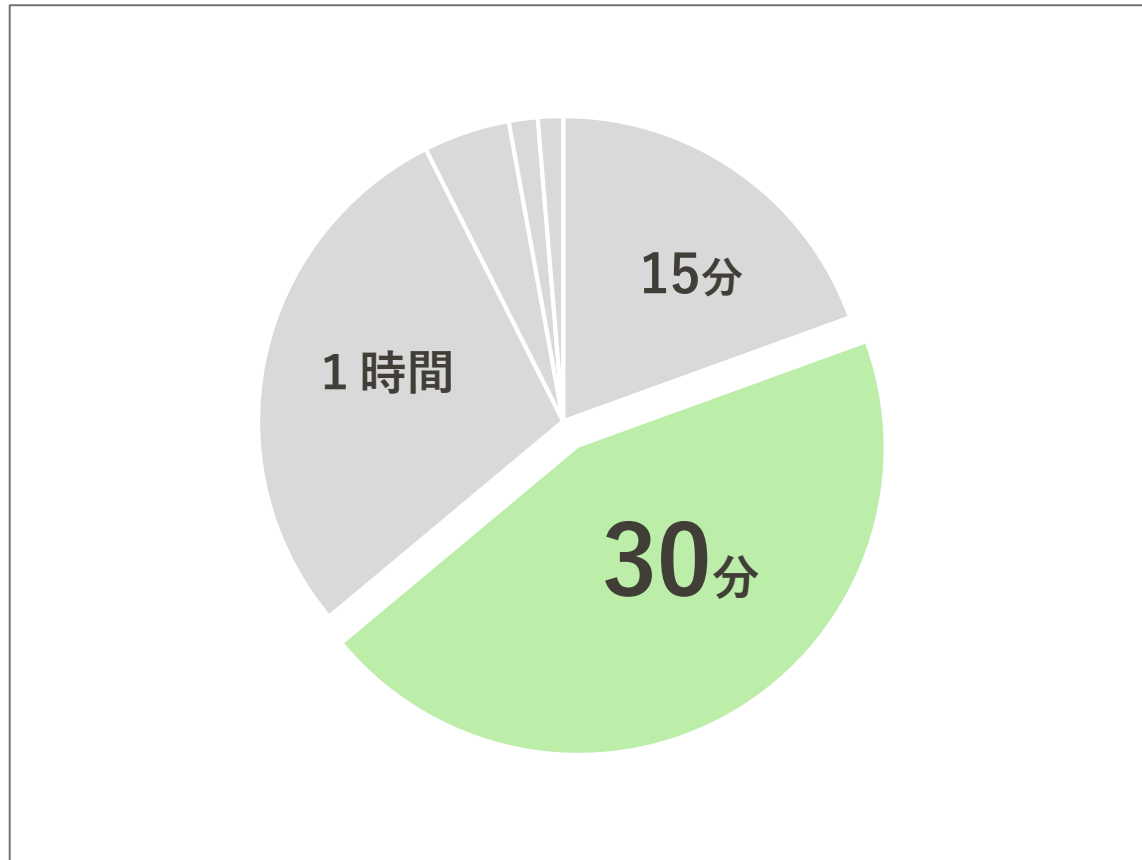
	～5回	～10回	～20回	21回～	回数の傾向
不満のはけ口 嫌がらせ	127	29	8	17	
職員の対応 (接遇等)	35	5	2	1	
市民サービス 使用者の誤認	20	3	1	0	
その他	11	4	0	0	
計	193	41	11	18	

(きっかけと1つの案件について繰り返し行われた行為に係る対応回数)

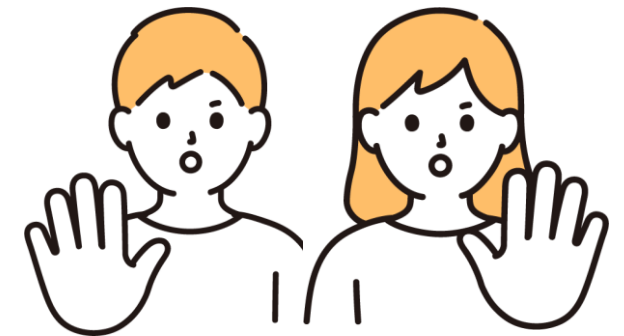
- ・「不満のはけ口、嫌がらせ」由来の行為は、対応回数が多い傾向。
- ・「誤認」等のきっかけとは異なり、**問題解決を目的としていないことから、行為が複数回に及びやすい**と伺える。
- ・自由記載では、長時間に及ぶ行為や連日繰り返される行為に苦慮している声が多数挙がった。

対応打ち切り が有効

対応打ち切り目安時間 **30分**

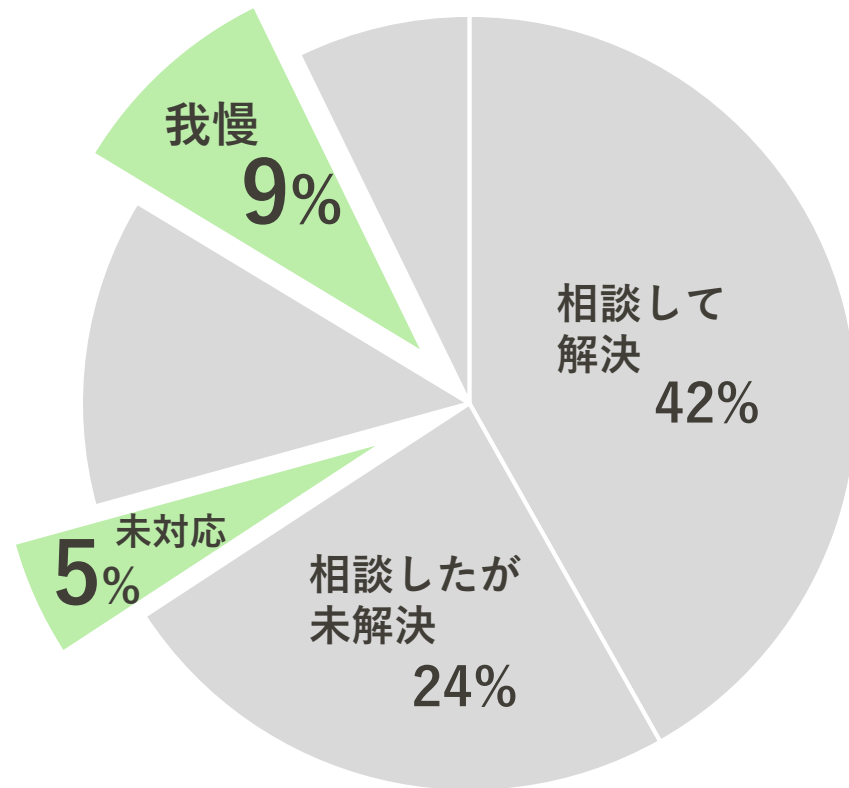


左記の「職員アンケート調査結果」及び「基本方針策定に関する検討会」にて最多の意見であった対応打ち切り時間は「**30分**」であった。



「どの程度長い時間がカスハラに相当すると思いますか」

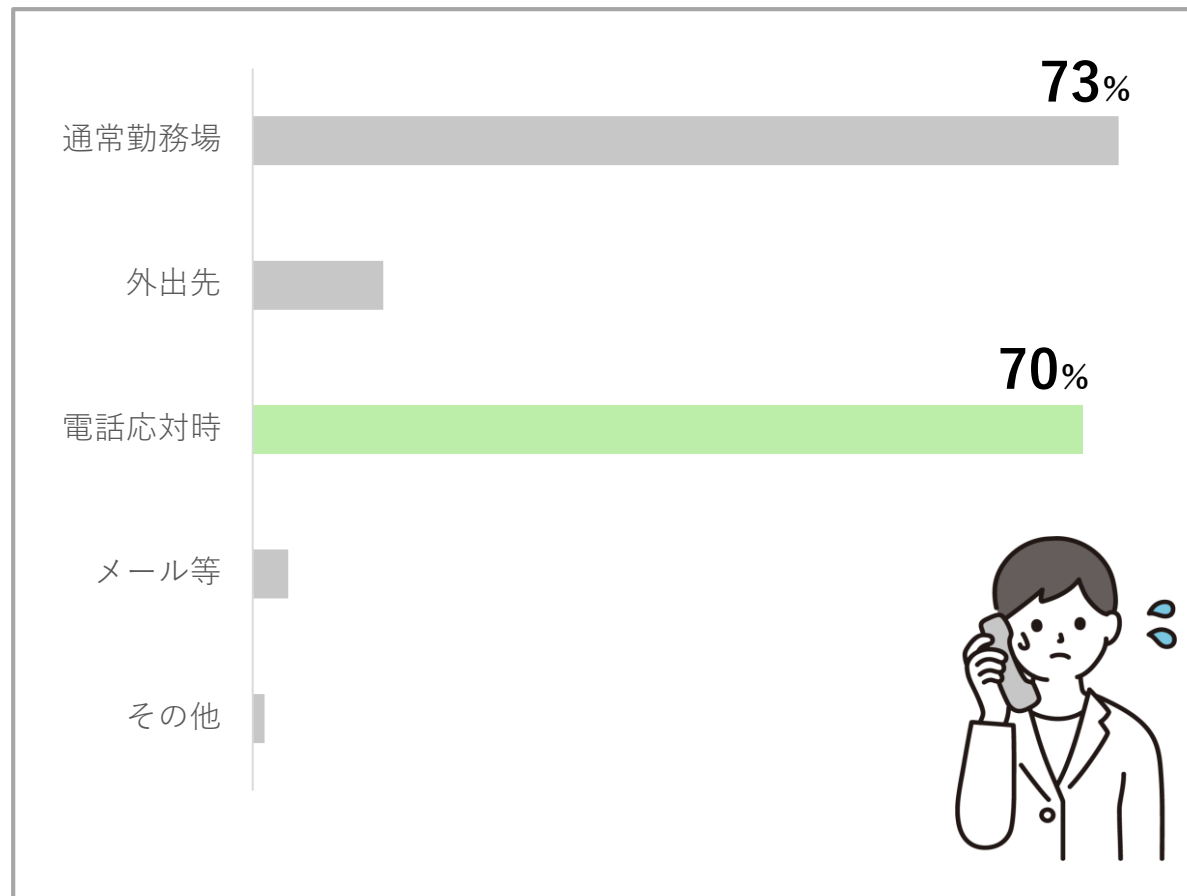
行為を受けたことによる心身への影響 「怒りや不満、不安を感じた」 82%



- ・カスハラのはたらきは、心身への影響が非常に大きい。
- ・そのような中、左記の結果から、行為を受けた際の対処等として「相談したが対応してくれなかった」5%「相談せず、我慢した」9%と一定数の職員が、個人で抱え込んでしまっていた状況が伺えた。
- ・また、6割以上の職員は、上司または同僚に相談した状況であるが、アンケートの自由記載や基本策定に関する検討会では複数人での対応を希望する声が多数挙がった。

複数人対応が有効

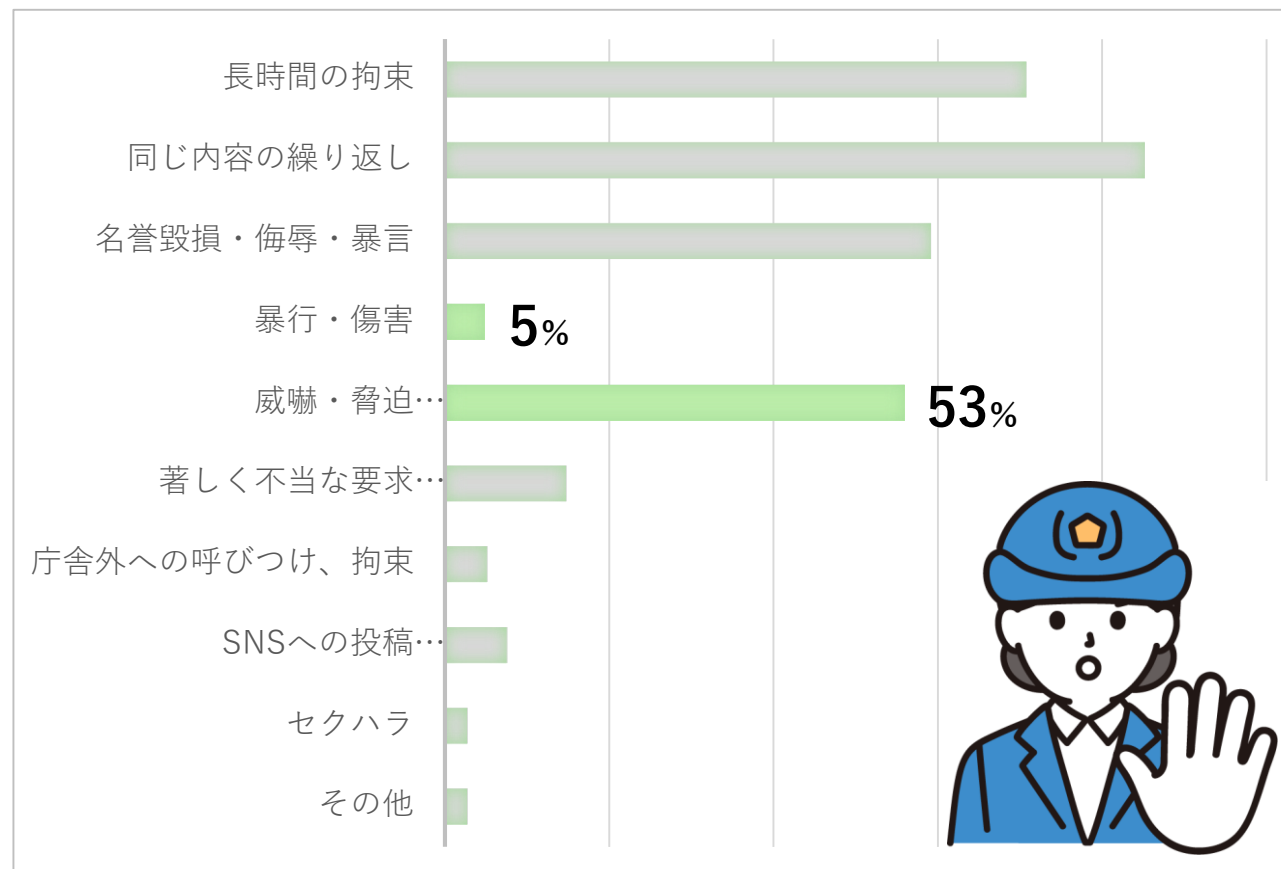
市民等との電話応対時の カスタマーハラスメント **70%**



- ・通常勤務場所（対面）と同等の高割合で電話応対時のカスタマーハラスメントが発生。
- ・相手の顔が見えず、周囲の目もないため、心理的ハードルが下がり、行為に至りやすいと伺える。
- ・また、電話は双方のやり取りのため、対応が個になり、第三者が状況を把握しにくいツールである。

通話の録音が有効

犯罪行為や悪質な言動による カスタマーハラスメント 58%



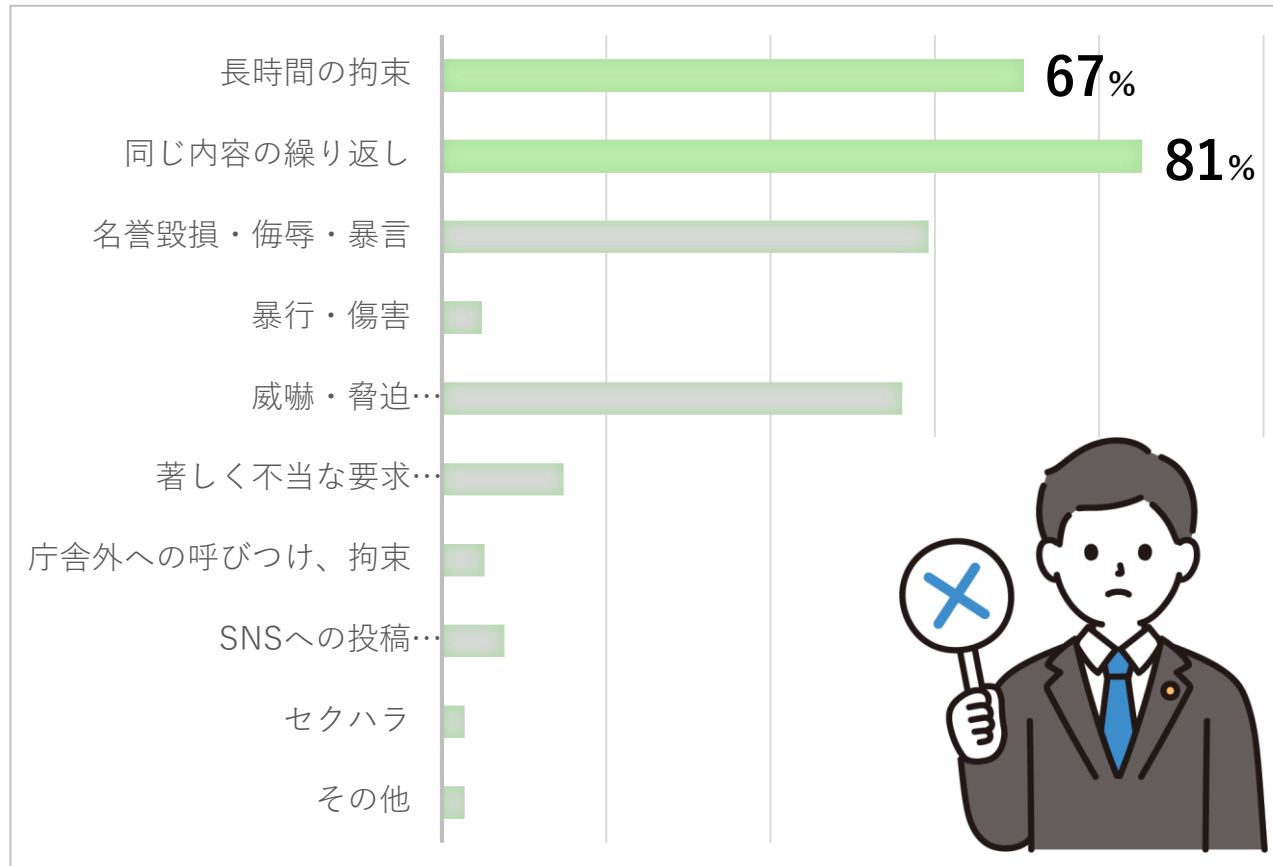
(複数回答可)

- ・直ちにカスタマーハラスメントに該当する暴行や傷害、また自由記載では「殺すぞ」「テロを起こすぞ」など悪質な言動による行為が多く見受けられた。
- ・このような行為は、**職員の心身の安全に現実的な危険が及ぶ、あるいはその可能性が非常に高い行為**である。

速やかに

警察へ通報

業務妨害につながる恐れのある カスタマーハラスメント 約 7 割



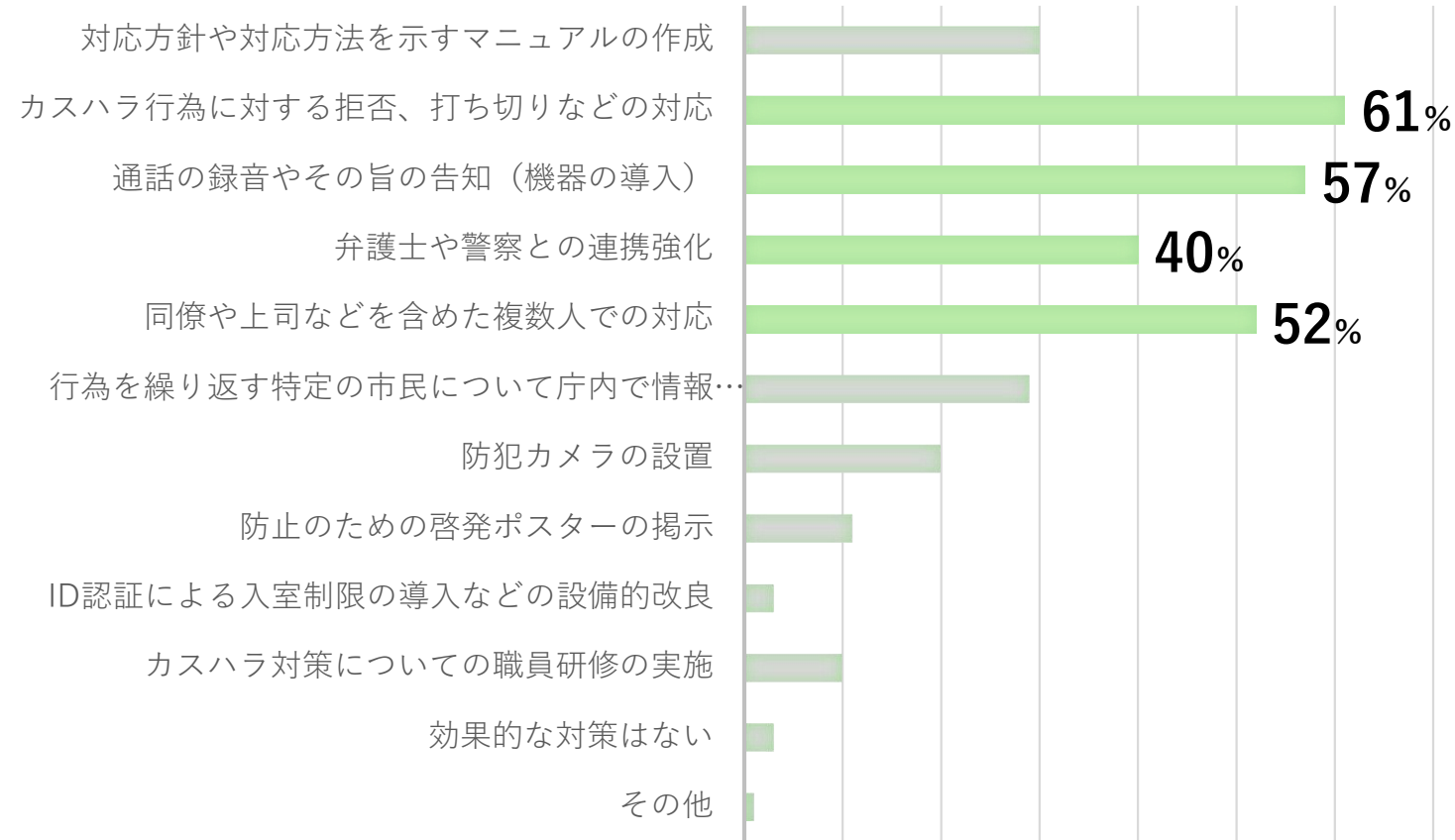
(複数回答可)

- ・「繰り返しの要求」や「長時間の拘束」は業務妨害につながる恐れがある行為。
- ・自由記載でも「1日何回も一方的に話を聞かされ続け、事務が停滞する」といった実例が多く見受けられた。

暴行や傷害、悪質な言動などを含め、職員の安全を脅かし、組織対応でも制御が困難な行為は

弁護士相談が有効

職員が効果的であると考えるカスタマーハラスメント対策



職員アンケート調査では、「**対応拒否、打ち切り**」が最も多く、次いで「**通話の録音やその旨の告知**」「**複数人での対応**」「**弁護士や警察との連携強化**」といった対策が上位に挙げられた。



（複数回答可）

本基本方針策定に関する検討会で要望のあった対策

通話録音

5/7グループ

複数人対応

4/7グループ

対応打ち切り

4/7グループ



その他

- ・警察や弁護士への相談体制
- ・カスハラ対応用具の配備
- ・専門窓口の設置
- ・専門警備員の配置
- ・ヘルプボタンの設置
- ・カスハラ対応部屋の確保

など

甲斐市の基本方針

基本的な考え方

1 丁寧かつ真摯に対応する

市民等からの意見や要望は、行政サービスの向上や業務改善につながるため、寄り添う姿勢を基本に丁寧かつ真摯に対応します。

2 人権を尊重する

職員の就業環境を守る権利、心身の健康を維持する権利、尊厳をもって扱われる権利などを保護します。また、市民等の人権も尊重しながら対応します。

3 組織として毅然と対応する

職員の安全と安心を守り、適正な行政サービスを維持するため、複数名での対応や対応状況等の記録、対応の打ち切り、警察や弁護士との連携など、組織として毅然と対応します。

本市の顧客ハラスメント対策（対象：市民等）

1

対応の打ち切り

市民等に寄り添い、真摯な対応を尽くした後、30分を目安とし60分を限度に対応を打ち切ります。

2

複数人での対応

職員の安全や心身の健康、人権を守るため、必ず複数人で対応します。

3

通話の録音

職員の安心感、接遇力の向上、客観的証拠の確保のため、市役所電話（代表、直通含む）に自動録音機能を導入し、通話を録音します。

4

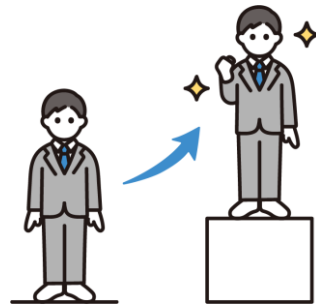
警察や弁護士との連携

犯罪行為や悪質な言動は、警察への通報や弁護士への相談など厳正に対処します。

本市の顧客ハラスメント対策（対象：職員）

1

接遇力の向上



窓口や電話応対における
職員の接遇力を向上し、
行為の未然防止を図るため、
甲斐市顧客ハラスメント
対応マニュアルを策定します。

2

相談窓口の設置



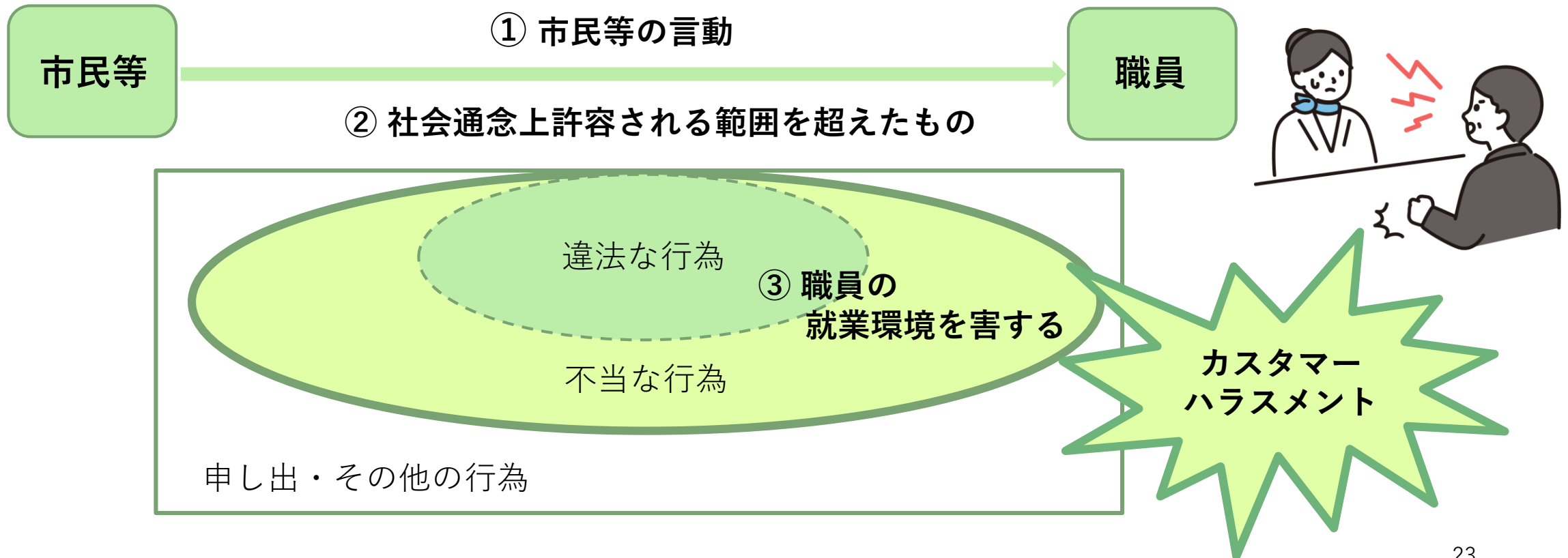
職員の心身の負担軽減および
被害の深刻化を防止するため、
総務課内に相談窓口を設置し、
問題に向けた関係機関との協議
などの支援を行います。

カスタマーハラスメントの定義等

カスタマーハラスメントの定義

- ① 市民、取引先、施設利用者その他利害関係者が行う
- ② 社会通念上許容される範囲を超えたものにより
- ③ 職員の就業環境を害するもの

要素を
すべて満たすもの



要素②「社会通念上許容される範囲を超えた言動」とは

違法な行為

暴行、脅迫、傷害、強要、名誉毀損、侮辱、威力業務妨害、不退去等の刑法に規定する行為の他、ストーカー行為等の規制に関する法律等の特別刑法に規定する行為を指す。

不当な行為

行為の手段・態様が不相当なものを指す。
当該行為の目的や経緯、状況頻度、継続性、また職員の業務内容・性質など、さまざまな要素を総合的に考慮することが適当である。

申し出、その他の行為

正当な理由に基づき、社会通念上相当であると認められる、手段・態様による市民等からの苦情や意見等を指す。



妨げてはならない

要素③「労働者の就業環境を害する」とは

定義

市民等による著しい迷惑行為により、人格または尊厳を侵害されるなど、職員が身体的または精神的に苦痛を与えられ、就業環境が不快なものとなったことにより、職員が業務を遂行する上で看過できない程度の支障が生じること。

判断基準

- ① 要求態様
- ② 要求内容
- ③ 時間・回数・頻度

具体例

- ① 人格否定、物を投げる、怒鳴る
- ② 高額な賠償の要求、土下座の要求
- ③ 長時間、深夜・早朝、
何度も電話をかける



判断基準①～③のいずれかがあてはまるものを
「就業環境を害する」と判断

カスタマーハラスメントの判断基準

		手段・態様の違法・相当性	
		違法・不当	相当
要求内容の妥当性 ・市に瑕疵・過失があるか？ ・市のサービスに関係あるか？	不当	該当する	(職場環境が害されたかによる※)
	相当	該当する	該当しない

※要求の内容に妥当性がないと考えられる場合でも、職員がその要求を拒否した際に、すぐ市民等が要求を取り下げた場合は、職場環境が害されたとは言わず、カスタマーハラスメントに該当しない場合もある。

カスタマーハラスメントの代表的な行為類型

要求の内容の妥当性にかかわらず、
要求を実現する手段・態様が違法または社会通念上不相当である

- ・ 市民等の主張に対して、事実関係や因果関係を踏まえ、根拠のある要求がなされていた場合でもその要求を実現するための手段・態様が社会通念に照らして相当な範囲か確認する必要がある。
- ・ 殴る、蹴るなどの違法な暴力行為は直ちにカスタマハラスメントに該当し、その言動等が威圧的である場合などは社会通念上不相当としてカスタマハラスメントに該当する可能性がある。

	代表類型	例	犯罪に該当しうる罪名
①	身体的な攻撃	・ 就業者に物を投げつける、唾を吐くなどの行為 ・ 就業者を殴打する、足蹴りを行うなどの行為	暴行罪（刑法第208条） 傷害罪（刑法第204条）

	代表類型	例	犯罪に該当しうる罪名
②	精神的な攻撃	・ 就業者や就業者の親族に危害を加えるような言動 ・ 就業者を大声で執拗に責め立て、金銭等を要求するなどの行為 ・ 就業者の人格を否定するような言動 ・ 多数の人がいる前で就業者の名誉を傷つける言動	脅迫罪（刑法第222条） 恐喝罪（刑法第249条） 名誉棄損罪（刑法第230条） 侮辱罪（刑法第231条）
		【本市の実例】 ・ 自宅訪問の際に「うるせえ！帰れ！」と拳を振り上げ、殴るような素振りをされた。 ・ 手当やサービスが対象外だったため、「ばかめ、くそが」と怒鳴られた。 ・ 説明済みの登園ルールを守らなかった保護者に対し、丁寧をお願いしたが「今回は聞いていない。毎回伝えろ。」と言われ、その日以来、挨拶をしても無視をされる。	

	代表類型	例	犯罪に該当しうる罪名
③	威圧的な言動	・ 就業者に声を荒らげる、睨む、話しながら物を叩くなどの言動 ・ 就業者の話を遮るなど、高圧的に自らの要求を主張する言動 ・ 就業者の話の揚げ足を取って責め立てる言動 【本市の実例】 ・ カウンターを蹴り、自動ドアを殴り、カラーコーンを破壊していった。 ・ 机を叩くなどの威嚇行動が見られ「頭が悪いんじゃないの」と暴言を吐かれた。 ・ 「マイナポイントのもらい方がわからない。職員が対応しろ。」と高圧的に言われ、スマートフォンを押し付けられた。	脅迫罪（刑法第222条） 威力業務妨害罪 （刑法第234条）
④	土下座の要求	・ 就業者に謝罪の手段として土下座をするよう強要	強要罪（刑法第223条）

	代表類型	例	犯罪に該当しうる罪名
⑤	執拗な言動	・ 就業者に対して必要以上に長時間にわたって 厳しい叱責を繰り返す ・ 就業者に対して何度も電話をして自らの要求を 繰り返す	威力業務妨害罪 （刑法第234条） 偽計業務妨害罪 （刑法第233条）
【本市の実例】 ・ 業務時間内、一方的にメールを送信してくる。日によっては10通近く 続けて受信することもある。 ・ 電話で1時間程度の恫喝や同じことの繰り返しの苦情を受けた。 ・ 電話で2時間弱同じ内容のクレームを言い続ける。複数回同じ内容の 電話があった。 ・ 制度上に対する不満について、何時間にもわたって同じ話を繰り返す。 また定期的に電話がきた。			

	代表類型	例	犯罪に該当する罪名
⑥	拘束する行動	・長時間の居座りや電話等で就業者を拘束する ・就業者から庁舎等から退去するように言われたにもかかわらず、正当な理由なく長時間にわたって居座り続ける ・就業者を個室等で拘束し、長時間にわたって執拗に自らの要求を繰り返す	監禁罪（刑法第220条） 不退去罪（刑法第130条） 威力業務妨害罪 （刑法第234条） 偽計業務妨害罪 （刑法第233条）
【本市の実例】 ・自分が正しいと思い込み、自己の主張のみ訴えて、こちらの話を聞こうとせず1時間以上窓口を占拠し、ほかの来庁者の対応に支障をきたした。 ・添付書類が国の事情により取得できないという主張を繰り返し、窓口で3時間程度拘束され、罵声を浴びせられた。			

	代表類型	例	犯罪に該当しうる罪名
⑦	差別的な言動	・ 就業者の人種、職業、性的指向等に関する侮辱的な言動 【本市の実例】 ・ 駐車場の木が越境していることについて、管理会社に連絡したところ、土地の所有者の知り合いと名乗る男性から連絡を受け、窓口来庁時に「女のくせに」や「女なら女らしく」など性別に関する暴言を言われた。	名誉毀損罪（刑法第230条） 侮辱罪（刑法第231条）
⑧	性的な言動	・ 就業者へわいせつな言動や行為 ・ 就業者へのつきまとい行為 【本市の実例】 ・ 健康相談を語ったセクハラ行為があった。 ・ 窓口で性的な文言を公然と口にした。	不同意わいせつ罪（刑法第176条） ストーカー規制法

	代表類型	例	犯罪に該当しうる罪名
⑨	個人への攻撃 嫌がらせ	・ 就業者の服装や容姿等に関する中傷 ・ 就業者を名指しした中傷をSNS等に掲載 ・ 就業者の顔や名札等を撮影した画像を本人の許諾なくSNS等に公開 【本市の実例】 ・ 容姿や立場のことを他の人に聞こえるような大きな声で言われた。 ・ 氏名や事実とは異なることを県や警察などに言いふらされた。	名誉毀損罪（刑法第230条） 侮辱罪（刑法第231条）

その他、見受けられた行為（アンケート結果より）

	類型	例
①	権威型	・ 優位な立場にいることを利用した暴言、特別扱いの要求 【本市の実例】 ・ 市長の友達だから市長に言いつけてやる。
②	脅迫	・ 脅迫的な言動、反社会的な言動 ・ 物を壊す、殺すといった発言による脅し ・ SNSやマスコミへの暴露をほのめかした脅し 【本市の実例】 ・ 「テロを起こす」などの脅迫まがいの発言を長時間受けた。 ・ 行政との関係のない内容で対応できない旨を伝えると「市長へ言ってクビにするぞ」と脅された。 ・ SNSの投稿者であることをにおわせ、威圧的な態度を繰り返した

要求の内容の妥当性に照らして、 要求を実現する手段・態様が違法または社会通念上不相当である

- ・ 市民等の主張が根拠のある要求で、違法または社会通念上不相当な行為でない場合であっても、市民等の要求の妥当性に照らして、その手段・態様が不相当となることがあり得るため、カスタマハラメントに該当する可能性がある。
- ・ 市民等の要求の内容が、就業者にとっては不可能な行為であったり、どのように対応すればよいか分からない抽象的な行為であったりする場合もカスタマハラメントに該当する可能性がある。

	代表類型	例
①	過度な金銭補償の要求	・ 就業者が提供したサービスと比較して、社会通念上、著しく高額な金銭による補償を要求すること。
②	過度な謝罪の要求	・ 就業者に正当な理由なく、上司や事業者の名前で謝罪文を書くよう要求すること。 ・ 就業者に正当な理由なく、自宅に来て謝罪するよう要求すること。
③	その他不可能な行為や抽象的な行為の要求	・ 法律を変えろ、子どもを泣き止ませろ等と要求すること。 ・ 誠意を見せろ、納得させろ等と要求すること。

市民等の権利

- ・ 本来、正当なクレームは業務の改善につながるものであり、不当に制限されてはならない。
- ・ 就業者が対応する市民等の中には、合理的配慮が必要な人も存在することに注意しなければならない。

消費者の権利	・ 消費者基本法により、事業者は苦情を適切かつ迅速に処理し、消費者の権利を尊重する責務がある。 ・ 消費者契約の内容も必要な情報は提供することが求められている。
障がい者の権利	・ 障害者差別解消法に基づき、事業者は障がい者に合理的な配慮を行い、その権利利益を守る責務がある。 ・ 障がい特性に応じて適切な対応が求められる。
認知症の人の権利	・ 認知症基本法に基づき、事業者は必要かつ合理的な配慮を行い、認知症の人の権利を保護する義務がある。 ・ 事業遂行に支障のない範囲で適切な対応が求められる。
表現の自由	・ すべての国民に対し、日本国憲法第21条により表現の自由が保障されている。その他の日本国憲法で保障されている表現の自由と権利の保護に十分留意することが求められる。

おわりに

カスタマーハラスメントのない理想の職場

本基本方針策定検討会より

フォロー体制の
ある組織



風通しの良さ



チームワーク
向上



業務への専念



カスタマーハラスメント対策を講じて
理想の職場を目指す