

檜枝岐村 カスタマーハラスメント基本方針

－ 令和8年 10 月 －



1 はじめに

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ます。これを受け、令和7年6月に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（昭和41年法律第132号）が改正され、令和8年10月1日から、カスハラを防止するために雇用管理上必要な措置を講じることが事業主の義務となりました。

行政に寄せられる意見や要望は貴重なものであり、正当な意見や要望については真摯に対応すべきものです。一方で、これらの中には、職員の人格を否定する言動や暴力を伴うもの等、職員の尊厳を傷つける行為もあり、こうした行為は職場環境や職員の心身の健康への悪影響をもたらすほか、業務遂行に著しい障害を与え、行政サービスの質の低下を招く等、重大な問題になることも懸念されます。

職員を守り、取り組むべき業務に注力して、より質の高い行政サービスを提供できる環境をつくるためにも、組織的にカスハラの防止に努め、発生した場合には毅然と対応することが重要です。このような考えのもと、檜枝岐村カスタマーハラスメント基本方針を策定します。

2 檜枝岐村役場におけるカスハラの定義

(1) 定義

- ① 窓口や電話など、あらゆる方法による行政サービス利用者等の言動であって
 - ② 職員(※1)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(※2)により、
 - ③ 職員に精神的若しくは身体的な苦痛を与え、職員の人格若しくは尊厳を害し、又は職員の勤務環境を害する(※3)こと
- (※1) 正規職員だけでなく、非正規職員を含む全ての職員のことを指します。
- (※2) 障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律で禁止されている不当な差別的取り扱いをしないよう求めることや、社会的障壁の除去を必要としている旨の意思を表明すること自体は、カスハラには当たりません。同法に基づき、その実施に伴う負担が過重でないときは、社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮をしなければなりません。
- (※3) 判断に当たっては言動の頻度や継続性が考慮されますが、強い精神的又は身体的な苦痛を与える態様の言動がある場合には、1回の言動であっても該当し得るものとなります。

(2) カスハラに該当する行為例

これらはあくまで例示であり、実際の場面においては、「言動の内容」や「手段や態様」に着目し、具体的な状況を踏まえて総合的に判断することとなります。

なお、「言動の内容」又は「手段や態様」のどちらか一方のみが社会通念上許容される範囲を超える場合でもカスハラになり得ます。

- 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
 - ・ そもそも要求に理由がない又は行政サービス等と全く関係のない要求
例) 性的な要求や、職員のプライバシーに関わる要求をすること
 - ・ 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
例) 法令に違反又は逸脱する恐れのある要求をすること
 - ・ 不当な損害賠償要求
例) 行政サービス等の内容と無関係である不当な損害賠償要求をすること
- 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
 - ・ 殴る、蹴る、叩く等の身体的な攻撃
例) 殴る、蹴る、叩くなどの暴行を行うこと／物を投げつけること
 - ・ 脅迫、中傷、名誉棄損等の精神的な攻撃
例) 土下座を強要すること／盗撮や無断で撮影をすること
 - ・ 大きな声を上げる等の威圧的な言動
例) 大きな声をあげて職員や周囲を威圧すること
 - ・ 同様の質問を執拗に繰り返す等の継続的、執拗な言動
例) 当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立てをすること
 - ・ 長時間にわたる電話等の拘束的な言動
例) 長時間にわたる居座りや電話で職員を拘束すること

3 カスハラへの対応

カスハラ疑いがある事例が発生した場合、次のとおり対応します。

① 対応した職員は所属長に直ちに報告。所属長は対応方針を職員に指示する。

- ・ 職員は、村民、事業者等の要望を正確に把握し、説明責任を果たすこと。説明した上で理解を得られない場合や危険を感じた場合には、所属長に報告すること。
- ・ 対象を明確にした上で、限定的な謝罪（不快な思いをさせたことに対する謝罪）をすること。村として非を認めたような発言はしないこと。
- ・ 職員は一人では対応せず複数人で応じること（必要に応じて所属長が対応する）。

② 所属長はカスハラに該当するか判断する。カスハラに該当すると判断した場合、やめるよう注意・警告する。

- ・ 檜枝岐村役場におけるカスハラ定義や、別紙「ハラスメント行為別対応例」等を参考に、カスハラに該当するか判断すること。
- ・ カスハラに該当すると判断した場合、やめるよう注意・警告すること。

③ 注意・警告後にカスハラ行為が継続した場合は、対応を終了する。

- ・ 別紙「ハラスメント行為別対応例」等を参考に、対応を終了すること。
- ・ 法的手続きの必要性の有無その他法的助言が必要な場合には、弁護士へ相談すること。
- ・ 暴行、傷害、脅迫等の犯罪に該当し得る言動については、警察へ通報すること。
- ・ カスハラの発生から対応終了までの経過は、所属長から総務課長に報告すること。

4 カスハラへの対策

カスハラに毅然と対応できる組織づくりのため、次の対策を講じます。

① 職員研修の実施

- ・ 檜枝岐村役場が定義するカスハラの内容や対応方法を周知するための研修を実施する。

② 相談等への対応

- ・ 相談等への対応は、檜枝岐村ハラスメント防止要綱（令和5年訓令第3号。以下「要綱」という。）第7条の規定を準用する。
- ・ 相談者のプライバシー保護については、要綱第9条の規定を準用する。

③ 法的根拠に基づく対応

- ・ 判断が困難な事例等は、顧問弁護士に助言を求め、法的根拠に基づいた対応をする。

④ 再発防止に向けた措置

- ・ 職員の業務内容や法律・制度への理解を深め、説明・コミュニケーション不足等による発生を防ぐ。併せて、対応の際は接遇マナーに留意する。
- ・ カスハラと認定した事例について職員に共有し、必要な場合には、行政サービス等の改善を図る等の再発防止に向けた措置を講じる。なお、共有の際には、個人情報取り扱いに留意する。

⑤ 通話内容等の録音

- ・ 必要に応じて電話機の録音機能やボイスレコーダー等を使用した録音を行う。

別紙「ハラスメント行為別対応例」

類 型	行 為 例	対 応 例
時間拘束型	・長時間の居座り ・長時間の電話	・一定時間（30分）を超える場合、対応を終了する。
リピート型	・理不尽な要望について何度も問い合わせる	・要望の内容が変わらない場合、次回からは対応できない旨を伝え、対応を終了する。
暴言型	・大きな声を上げる ・人格否定や名誉棄損	・やめるよう警告し対応を終了する。 ・必要に応じて録音をする。
暴力型	・殴る、蹴る ・物を投げつける	・一定の距離を保ち、職員の安全を確保する。 ・警察へ通報する。
威嚇・脅迫型	・反社会的勢力とのつながりをほのめかす ・脅迫的発言	・弁護士へ相談する。 ・警察への通報を検討する。
権威型	・特別扱いの要求 ・文書等での謝罪や土下座の強要	・不用意な発言はせず、対応を所属長と交代する。 ・要求には応じない。
職場外拘束型	・自宅や特定の店舗への呼びつけ	・単独での対応はしない。 ・職員の拘束が認められた場合、警察へ通報する。
SNS／インターネット上での誹謗中傷型	・インターネット上で名誉を棄損する ・プライバシーを侵害する情報を掲載する	・ホームページ等の運営者（管理人）に削除を求める。 ・必要に応じて弁護士や警察へ相談する。
セクシュアルハラスメント型	・職員の身体に触る ・性的な内容の発言 ・待ち伏せ、つきまとい	・録音・録画による証拠を残す。 ・やめるよう警告し、対応を終了する。 ・必要に応じて弁護士や警察に相談する。