寒川町カスタマーハラスメント対策基本方針

2026年10月1日

寒川町

目次

１．はじめに（基本的な考え方）
２．カスタマーハラスメントの定義
３．カスタマーハラスメントの例
４．寒川町の状況
５．カスタマーハラスメントに対する対応方針
６．具体的な対策（取り組み方針）

1．はじめに（基本的な考え方）

背景

「改正労働施策総合推進法」の制定等により、地方公共団体が職場におけるカスタマーハラスメントを防止するために雇用管理上講ずべき措置等を行うことが適用されました。

また、令和8年4月に策定した「さむかわ人材育成基本方針2040」においては、まちづくりを進めるための組織づくり、職員育成に向けた具体的な取り組みとして、職員が能力を発揮する「環境整備」を掲げ、そのために、各種ハラスメント等から職員を守る体制を構築していくことを取り組みの一つとしています。

寒川町の基本的な考え方

寒川町は町ブランド『「高座」のこころ。』の考え方に基づき、町民の皆さまのご意見・ご要望に真摯に耳を傾け、良質な行政サービス（「一歩先の安心」）の提供に努めています。

一方で、ご意見・ご要望をいただく中には、社会的な常識や適切な範囲を著しく逸脱した要求や、職員を傷つける言動、威圧的・攻撃的な言動を伴うものなどもあります。

こうした言動は、他の来庁者の方へ不快感等の悪影響を及ぼすほか、職員の心身の健康を損ない、業務の遂行に支障をきたし、結果としての町民の皆さまに提供する行政サービスの低下を招く重大なリスクとなります。

寒川町は、町民の皆様への良質な行政サービスを持続的に提供していくために、こうした行為に対し、組織として毅然とした対応を行います。

カスタマーハラスメントの定義

寒川町役場及び職員に対する言動のうち、

- 行政サービスの利用者、来庁者、利害関係者等が行うもの
- 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るもの
- 職員の勤務環境が害されるもの

の3つの要素を満たすものをカスタマーハラスメントとして定義します。

判断基準

① 要求に妥当性があるか

町の過失の有無、要求の事実関係や根拠に正当性があるかを判断します。要求内容自体に妥当性がない（または著しく過剰な）場合はカスタマーハラスメントに該当する場合があります。

②要求を実現するための手段が社会通念上許容される範囲のものか

要求の内容に関わらず、その伝え方や手段（言動）が社会的常識（社会通念）の範囲内であるかを判断します。要求内容に正当性があっても、手段が不適切であればカスタマーハラスメントに該当する場合があります。

③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与えられ、その能力発揮や業務遂行に支障が生じているかを判断します。要求内容に正当性があっても、職員に対し強い身体的又は精神的苦痛を与える言動を行った場合はカスタマーハラスメントに該当する場合があります。

※町側に瑕疵・過失があり、要求自体に妥当性がある場合でも、②③に該当する場合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。

３．カスタマーハラスメントの例

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
- 寒川町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・言及する場合

社会通念上許容される範囲を超える場合の例

- 暴行、傷害など身体的な攻撃
- 脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言など精神的な攻撃を伴う言動
- 威圧的、差別的、性的な言動
- 継続的・執拗な言動（長時間・長期間にわたる対応等）
- 不退去、居座りなどの拘束的な行動
- インターネット上への掲載・書き込み、又は掲載・書き込みに関する脅し
- 職員個人への攻撃、要求
- 妥当性を欠く謝罪の要求（土下座の要求等）
- 妥当性を欠く金銭などの補償要求　　など

※上記は例示であり、これらの言動等に限るものではありません

職員アンケートについて

実施期間：令和8年6月15日（月）～6月30日（火）

対象職員：全職員

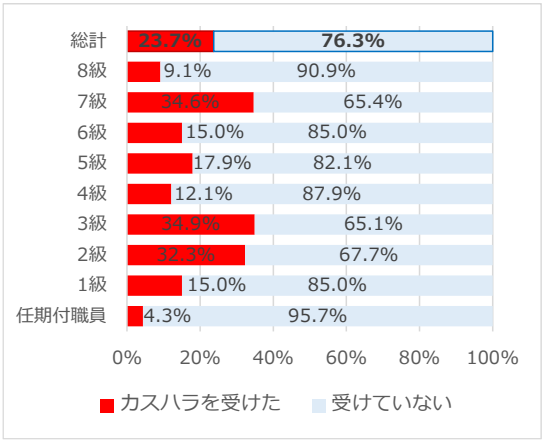
対象期間：直近3年間（令和5年度以降）

総回答者数	200名
「ある」と答えた人	86名
「ない」と答えた人	114名

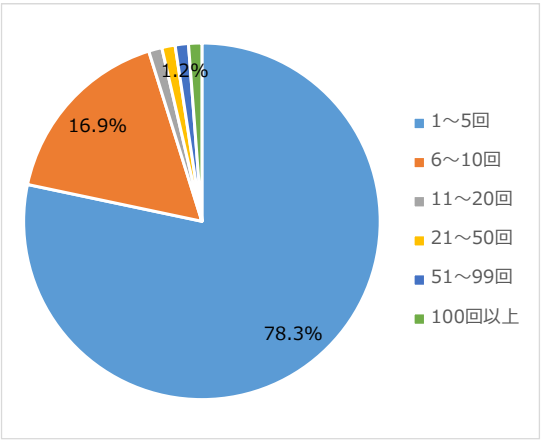
総職員数	356名
「ある」と答えた人	79名
「ある」と答えた人の割合	22.2%

※会計年度任用職員を除く

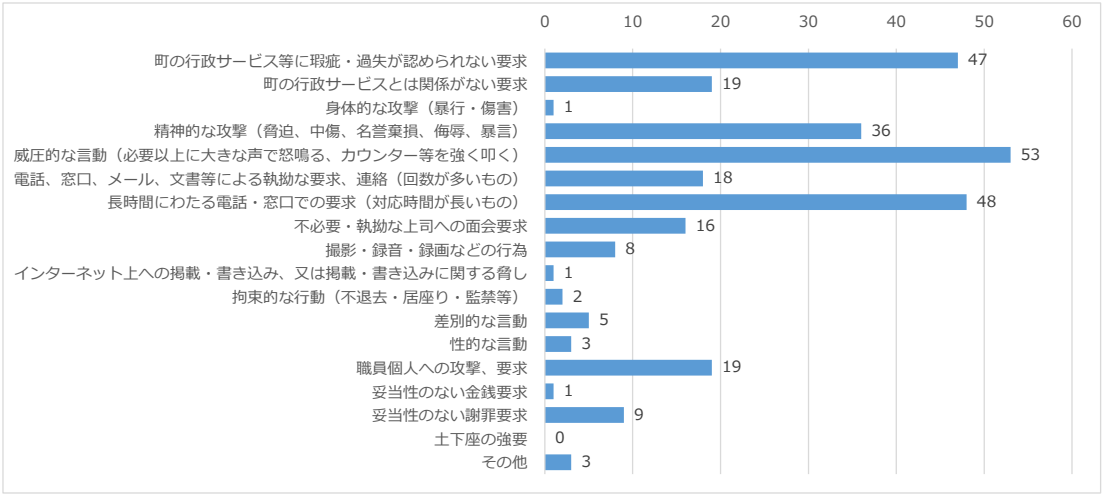
受けた経験の有無（級別の状況）



直近3年間の対応回数



カスタマーハラスメントの内容



寒川町の状況

直近3年間でカスタマーハラスメントを受けた経験がある職員の割合は、約22.2%となりました。階層別の割合では7級（管理職）と2・3級職員の割合が高いという結果となりました。
また、調査期間における対応回数は1～10回が95%を占めるという結果となりました。
ハラスメントの内容としては、「威圧的な言動」が最も多い結果となりました。一方、「町の過失等に因らないもの」等を選択した職員は約6割程度となったことから、約3割ほどの案件については、町の過失等により発生している可能性があります。

カスタマーハラスメントに対する対応方針

寒川町職員は、「さむかわ人材育成基本方針2040」における職員の3つの行動指針のうち、「品格をもって信頼へ」を体現し、町民の皆さまに信頼される存在であることを心掛け、業務に当たります。

そのため、まずは行政サービスにおける過失を生じさせることの無いよう、正しい業務知識の習得や事務処理能力、接遇力の向上を図ります。あわせて、カスタマーハラスメントと正当なクレームを混同しないよう、正しい知識の習得を図ります。

また、寒川町役場は町民の皆さまにとってのセーフティネットであるという自覚を忘れず、町民の皆さまからの相談の背後にある様々な背景等も想像しながら、ご意見やご要望に対しては真摯に耳を傾け、共感姿勢をとり、丁寧、適切に対応してまいります。

一方で、職員に対してカスタマーハラスメントと判断される言動があった場合には、職員の安全と人権を守るため、複数の職員で対応するほか、状況によっては対応の中止、施設外への退去命令を行うなど、組織として毅然と対応します。

さらに、犯罪行為に該当する場合や悪質と判断されるものについては、警察や弁護士等と連携し、厳正に対応します。

※カスタマーハラスメントに該当する行為のうち、「不当要求行為等」に該当するものについては、「寒川町不当要求行為等対策要綱」に基づき厳正に対処します。



６．具体的な対策（取り組み方針）

具体的な対策

カスタマーハラスメントの発生に至る段階ごとに取り組みを規定し、対策を講じます。

未然防止段階

正確な業務遂行、適切な接遇により、不要なトラブル（ハラスメントに発展するもの）を未然に防止します

- 職務遂行能力（業務知識、接遇スキル）の向上
- 住民サービス（制度、窓口）の改善
- 職員のプライバシー保護（名札のデザイン変更）
- 町対応方針の周知啓発（ポスター掲示等）

トラブル発生段階

（クレーム／ハラスメントの判断）

トラブル発生時にクレーム・苦情として対応するものか、ハラスメントとして取り扱うものかの統一的かつ適正な判断を行います

- 対応マニュアルの作成
  - ・判断基準の統一
  - ・役割の明確化
- 職員研修の実施（判断の訓練、事例共有）

ハラスメント発生

対応段階

（触法ケース／不当要求等含む）

ケア段階

実際にハラスメントが起きてしまった際に対応を行うとともに、職員の心身のケア、就業環境の保全を行います

- 対応マニュアルの作成（再掲）
  - ・対応手順（複数対応）の設定
  - ・対応中止基準等の設定
- 相談体制の整備
  - ・庁内相談窓口
  - ・防犯アドバイザー
  - ・法律相談（弁護士）
  - ・警察相談
- 防犯カメラ等の設置
- 相談窓口（メンタルケア）の設置
  - ・産業医相談