

西川町職員に対するカスタマーハラスメント対策基本方針

1 基本方針制定の趣旨

令和7年に成立・公布された「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等の一部を改正する法律」（以下「労働施策総合推進法」という。）により、カスタマーハラスメント対策について、雇用管理上必要な措置を講じることが、西川町（以下「町」という。）を含む全ての事業主の義務となりました。

町は、行政サービスの利用者等（来庁者、電話・メール等での問合せをされる方、事業者その他町の業務に関係を有する全ての方をいう。以下「利用者等」という。）と接する機会が多く、不当な要求や悪質なクレーム等のカスタマーハラスメントに晒されやすい環境にあります。カスタマーハラスメントは、職員の心身の健康を損なうだけでなく、過度な対応に時間を費やすことにより本来の業務に支障を来し、ひいては町民の皆さまへの行政サービスの質の低下にもつながりかねない深刻な問題です。

町は、質の高い行政サービスを安定的に提供するため、職員の安全を確保し、安心して働ける職場環境を整備することを目的として、厚生労働省が示す「事業主が職場における顧客等の言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」（以下「厚労省指針」という。）等を踏まえ、ここに「西川町職員に対するカスタマーハラスメント対策基本方針」（以下「本方針」という。）を定めます。

なお、本方針は令和8年10月1日の労働施策総合推進法施行期日に合わせて施行するものとし、実際に発生した事案の状況や職員の声等を踏まえ、必要に応じて見直しを行います。

2 カスタマーハラスメントの定義

本方針において「カスタマーハラスメント」とは、次のとおり定義します。

町の業務に関する利用者等からの言動であって、職員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るものにより、職員が精神的若しくは身体的な苦痛を与えられ、職員の人格若しくは尊厳が害され、又は職員の勤務環境が害されることをいう。

- ・利用者等からの苦情の全てがカスタマーハラスメントに該当するわけではありません。客観的に見て、社会通念上許容される範囲で行われた意見・要望・苦情は、正当な申し出であり、カスタマーハラスメントには当たりません。
- ・カスタマーハラスメントには、窓口や電話での対面によるもののほか、メールやSNS等のインターネット上で行われるものも含まれます。※具体的なものは巻末に掲載しています。
- ・障害のある方から、不当な差別的取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、カスタマーハラスメントには当たりません。町は、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律に基づき、必要かつ合理的な配慮を行います。
- ・「職員」とは、正規職員のほか、会計年度任用職員等、町の業務に従事する全ての職員を指します。

3 基本方針

町は、職員を守り、質の高い行政サービスを安定的に提供する環境をつくるため、次の4つを基本方針として掲げ、組織全体で取り組みます。

方針1 毅然とした対応と職員の保護

町民の皆さまからのご意見・ご要望は、町政運営や行政サービスの向上につながる貴重な情報であり、職員は真摯に対応します。一方で、カスタマーハラスメントに該当する言動に対しては、組織として毅然とした態度で対応し、職員を保護します。職員が一人で抱え込むことなく、組織的に対応する体制を整備します。

方針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窓口をあらかじめ定め、職員に周知するとともに、相談を受けた担当者が適切に対応できる体制を整備します。

方針3 プライバシーの保護及び不利益取扱いの禁止

相談者及び対応した職員のプライバシーを保護するために必要な措置を講じます。また、カスタマーハラスメントに関して相談したこと、対応したことを理由として、当該職員が不利益な取扱いを受けることは一切ありません。

方針4 再発防止と職員に対するケア

発生した事案を組織で共有し、再発防止に向けた取組を継続的に行います。また、被害に遭った職員の心身の健康に配慮し、必要な相談・ケアを行います。

4 町として講ずる措置

町は、厚労省指針等を踏まえ、次の措置を講じます。

区分	措置の内容
①	本方針を庁内情報共有ツール等に掲載し、全職員に周知・啓発するほか、町公式ホームページで公表する。
②	カスタマーハラスメントの内容及び対処方法を定めた「職員向けカスタマーハラスメント対応マニュアル」を作成し、職員に周知する。
③	総務課総務係を相談窓口として定め、職員に周知する。
④	相談窓口担当者に対し、適切に対応できるよう研修等を実施する。
⑤	カスタマーハラスメント事案発生時は、事実関係を迅速かつ正確に確認する。
⑥	被害に遭った職員に対する配慮のための措置（複数対応、配置転換、産業医への相談等）を適正に行う。
⑦	再発防止に向けた措置（研修、運用の見直し等）を講ずる。
⑧	特に悪質と考えられる事案への対処方針（対応打ち切り、退去命令、警察への通報等）をあらかじめ定め、実行できる体制を整備する。
⑨	相談者等のプライバシーを保護するために必要な措置を講じ、職員に周知する。
⑩	相談したこと等を理由として不利益な取扱いをしない旨を定め、職員に周知・啓発する。
⑪	電話の録音機能及び窓口への防犯カメラの導入等、カスタマーハラスメントの抑止及び事実確認に資する環境整備を進める。（導入時期・運用方法は別途定める。）
⑫	事案の態様に応じ、警察、顧問弁護士等の外部専門機関と連携し、必要な場合には被害届の提出、法的措置その他の対応を講ずる。

5 職員自身の心構え

職員は、自らの担当業務に関する知識の習得や接遇マナーの向上に努め、誠実な対応によりトラブルの未然防止に努めます。また、職員自身が委託業者等に対して、想定しているサービスを著しく超える要求や威圧的な言動などのカスタマーハラスメントに該当する行為を行わないよう、日頃から自らの言動を振り返るものとします。

6 適用範囲及び施行期日

本方針は、西川町の任命権者の下で勤務する全ての職員に適用します。また、指定管理者・委託事業者等が受けるカスタマーハラスメントについても、事案の共有や連携協力に努めます。

本方針は、令和8年10月1日から施行します。

お問い合わせ・相談窓口

担当	西川町総務課 総務係
所在地	〒990-0792 山形県西村山郡西川町大字海味 510 番地
電話	0237-74-2119
F A X	0237-74-2601

厚生労働省指針における「社会通念上許容される範囲を超えた言動」の典型的な例

以下は、厚労省指針において「社会通念上許容される範囲を超えた言動」として示されている典型例です。個別の事案がカスタマーハラスメントに該当するかは、状況に応じて総合的に判断します。

言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

区分	具体例
①そもそも要求に理由がない又は商品・サービス等と全く関係のない要求	性的な要求や、労働者のプライバシーに関わる要求をすること。
②契約等により想定しているサービスを著しく超える要求	契約内容を著しく超えたサービスの提供を要求すること。
③対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求	契約金額の著しい増額又は減額の要求をすること。
④不当な損害賠償請求	商品や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。

手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

区分	具体例
身体的な攻撃（暴行、傷害等）	・ 殴る、蹴る、叩く等の暴行を行うこと。 ・ 物を投げつけること。 ・ わざとぶつかること。 ・ つばを吐きかけること。

区分	具体例
精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）	・店舗の物を壊すことをほのめかす発言やＳＮＳ等のインターネット上へ悪評を投稿することをほのめかす発言によって労働者を脅すこと。 ・ＳＮＳ等のインターネット上へ労働者のプライバシーに係る情報の投稿等を行うこと。 ・労働者の人格を否定するような言動を行うこと。相手の性的指向・ジェンダーアイデンティティに関する侮辱的な言動を行うことを含む。 ・土下座を強要すること。 ・盗撮や無断での撮影を行うこと。 ・労働者の性的指向・ジェンダーアイデンティティ等の機微な個人情報について、当該労働者の了解を得ずに他の者に暴露すること又は当該労働者が開示することを強要する若しくは禁止すること。
威圧的な言動	・大きな声をあげて労働者や周囲を威圧すること。 ・反社会的な言動を行うこと。
継続的、執拗な言動	・同様の質問を執拗に繰り返すこと。 ・当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立てを行うこと。 ・同様の電子メール等を執拗に繰り返し送りつけること。
拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）	長時間にわたる居座りや電話で労働者を拘束すること。

（出典）厚生労働省「事業主が職場における顧客等の言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」（令和８年厚生労働省告示第５１号）