

策定の目的

本マニュアルは、県職員が安心して業務に従事できる環境を整備するため、カスタマーハラスメントの定義や対応手順、組織としての体制のあり方を明確にし、実効性のある対策を推進することを目的とする。

カスタマーハラスメントの定義

本マニュアルにおけるカスタハラは「県民等からの申出・要求等のうち、次のいずれか、あるいは両方の行為により、職員の勤務環境が害されるもの」とする。

- (1) 申出・要求内容等に妥当性がないもの
- (2) 申出・要求等を実現するための手段・態様が社会通念に照らし不相当なもの

カスタマーハラスメントの態様、基本的な対応

次の5つに分類した上で、個別の判断基準や対応方法を整理。

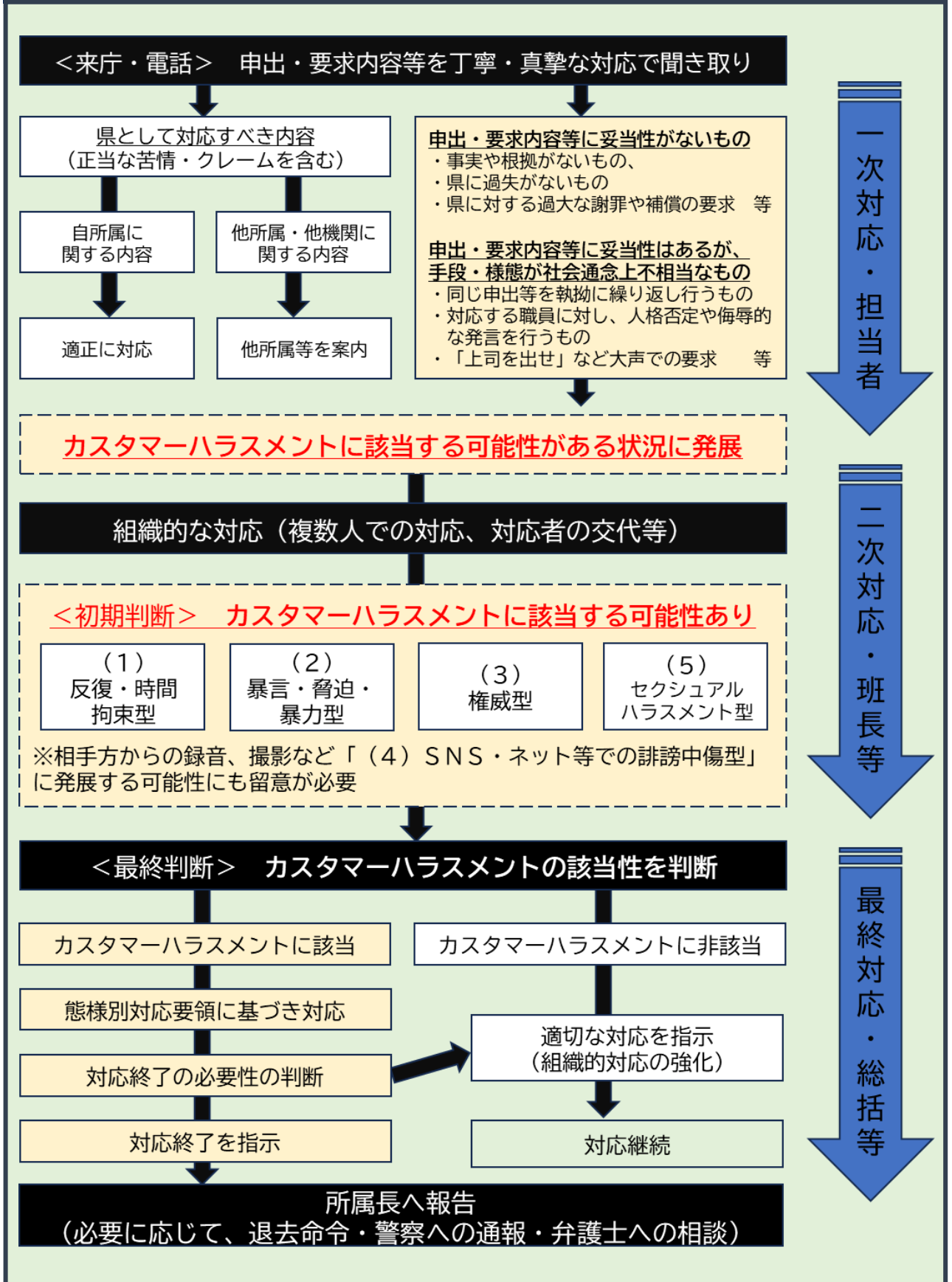
- (1) 反復・時間拘束型 ⇒ 一定時間の経過をもって対応終了を検討
長時間の電話や居座り、繰り返しの電話での問い合わせなど、執拗に同様の申出・要求等を繰り返し、その対応に職員が長時間拘束され業務遂行に支障をきたすおそれがあるもの。
- (2) 暴言・脅迫・暴力型 ⇒ 複数回の警告後に対応終了、暴力行為は即通報
大声で怒鳴る、侮辱的な発言や人格を否定するような暴言、脅迫的な発言、暴力的な行為など、職員が身体的または精神的に深く傷付き、職場環境や業務遂行に支障をきたすおそれがあるもの。
- (3) 権威型 ⇒ 丁寧な対応を行うが、要求には応じない
正当な理由なく、地位や肩書、社会的立場などの権威を振りかざして要求を通そうとするなど、担当者だけでは対応が困難であり、職場環境や業務遂行に支障をきたすおそれがあるもの。
- (4) SNS・ネット等での誹謗中傷型 ⇒ 原則、録画や撮影はさせない
職員の対応を撮影した動画や職員の氏名・顔写真等の個人情報をインターネット上で公表するなど、職員のプライバシーを侵害し、職場環境や業務遂行に支障をきたすおそれがあるもの。
- (5) セクシュアル・ハラスメント型 ⇒ 録音・録画による証拠を残す
職員の身体に触れる行為や、性的な内容の発言など、性的な言動によって職員に不快感や屈辱感を与え、職場環境や業務遂行に支障をきたすおそれがあるもの。

対応終了までの時間（目安）

場面ごとに、対応を終了するかどうか判断を行う目安時間を設定。
※内容によっては対応終了できない場合も当然あるため、単に当該時間を経過したという理由だけで機械的に対応を終了することがないように注意。

- ①電話対応の場合：30分
- ②対面対応の場合：60分
- ③暴言等を繰り返す場合：15分

カスタマーハラスメントの判断フロー



一次対応・担当者

二次対応・班長等

最終対応・総括等