職員向け カスタマーハラスメント対策
マニュアル

令和8年8月作成

大洲・喜多衛生事務組合

本マニュアルは、厚生労働省「職員向けカスタマーハラスメント対策マニュアル作成のポイント集」（令和 8 年 7 月）および「カスタマーハラスメント対策指針（令和 8 年告示第 51 号）」に基づき作成したものです。

【目次】

1. はじめに ……1
2. 基本方針……2
3. カスタマーハラスメントとは……2～3
   (1) 定義　(2) カスタマーハラスメントになり得るもの
4. カスタマーハラスメントに関する相談先……3
5. カスタマーハラスメントへの対応 ……4～5
   (1) 対応の流れ　(2) 日頃からの備え　(3) 初期対応
   (4) 対応の打ち切り・退去命令・通報　(5) 事後対応
6. 職員に対するケア ……5
7. 参考資料……5
8. 付録 1 対応フローチャート……6

付録 2 庁舎内掲示文例……7～8

付録 3 記録様式（テンプレート） ……9～10

1. はじめに

行政機関におけるカスタマーハラスメントは全国的に深刻化し、地方公共団体の職員が心身の健康を害する事案や、過度な対応に時間を費やすことで本来の行政サービスに支障が生じる事例が多数報告されています。総務省が令和 6 年度に実施した地方公共団体職員アンケートでも、多くの職員が暴言・威圧的言動・不当要求などに悩まされている実態が明らかになりました。

令和 7 年の労働施策総合推進法の改正により、令和 8 年 10 月 1 日からは地方公共団体を含むすべての事業主にカスタマーハラスメント防止措置が義務化されました。厚生労働省指針（令和 8 年告示第 51 号）では、事業主が講じるべき具体的な措置が示されており、地方公共団体も例外ではありません。

行政に寄せられる意見や要望は、住民の生活を支えるうえで極めて重要であり、正当な意見や苦情には真摯に対応する必要があります。しかし、その中には職員の人格を否定する言動、暴力や脅迫、長時間の拘束、SNS での誹謗中傷など、職員の尊厳を著しく損なう行為も含まれています。これらは職員個人の問題ではなく、組織として対応すべき重大な問題です。

大洲・喜多衛生事務組合は、し尿処理施設の管理、し尿・浄化槽汚泥に関する事務、浄化槽清掃業の許可事務など、住民生活の根幹を支える業務を担っています。これらの業務は住民・事業者との接点が多く、誤解や不満が生じやすい特性があります。適切な説明や丁寧な対応が求められる一方で、法令上できないことを強要される場面や、威圧的な態度で不当要求を受ける場面も想定されます。

本マニュアルは、こうした背景を踏まえ、職員が安心して職務に専念できる環境を整備し、組織としてカスタマーハラスメントに毅然と対応するための基本方針と具体的な対応方法を示すものです。また、職員自身が委託先や事業者に対して不当な要求や威圧的言動を行わないよう、自らの言動を振り返ることも重要です。

2. 基本方針

1. カスタマーハラスメントを容認しない。
2. 職員の安全と尊厳を最優先とする。
3. 不当要求には組織として対応し、職員個人に責任を負わせない。
4. 必要に応じて警察・関係機関と連携する。
5. 職員自身も委託先等に対して不当な言動を行わないよう留意する。
6. マニュアルは定期的に見直し、組合全体で共有する。

3. カスタマーハラスメントとは

(1) 定義

厚生労働省指針および人事院規則 10-17 に基づき、以下のとおり定義する。

職員の職務に係る行政サービスの利用者等からの言動であって、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、人格・尊厳が害され、又は勤務環境が害されるものをいう。

●補足
・正当な意見や苦情はハラスメントではない
・対面・電話・メール・SNS などすべて含まれる
・障害者の合理的配慮要求はハラスメントではない
・強い精神的苦痛を与える言動は 1 回でも該当する

(2) カスタマーハラスメントになり得るもの

・性的要求、プライバシー詮索
・法令違反となる事務処理の強要
・暴行
・傷害
・器物損壊
・脅迫
・中傷
・名誉毀損

・暴言
・SNS での誹謗中傷
・土下座の強要
・無断撮影
・盗撮
・大声で威圧
・執拗な要求
・メール連投
・長時間拘束
・不退去

●当組合の業務特性に関連する例
・し尿処理施設に関する不当要求
・浄化槽汚泥処理に関する威圧的言動
・許可事務に対する不合理な要求

4. カスタマーハラスメントに関する相談先

・係長
・園長補佐
・園長（課長）
・事務局長
・産業医（メンタルヘルス相談）
・匿名相談可能
※相談した職員への不利益取扱いは禁止

5. カスタマーハラスメントへの対応

(1) 対応の流れ

1. 不当要求・暴言等の確認
2. 初期対応
3. 係長への報告
4. 園長補佐・園長(課長)による組織対応
5. 退去命令・警察通報
6. 記録作成
7. 事後対応

(2) 日頃からの備え

・対応方針の共有
・危険兆候の把握
・密室対応の禁止
・録音・録画機材の管理
・職員間の情報共有
・相談しやすい職場環境づくり

(3) 初期対応

・冷静な対応
・事実確認(5W1H)
・制度上の可否を明確に伝える
・複数名対応
・上司への報告
・安易な約束をしない
・録音・録画のルール遵守

(4) 対応の打ち切り・退去命令・通報

・膠着状態が 15～30 分続いた場合
・暴力・脅迫などは即時打ち切り
・退去命令の実施
・警察通報の判断基準
・正当な苦情は打ち切らない

(5) 事後対応

・所属内共有
・対策部署への報告
・再発防止策の検討
・職員のメンタルケア
・産業医面談
・弁護士・警察等関係機関との連携

6. 職員に対するケア

・メンタルヘルス相談
・上司によるフォロー
・産業医面談
・配置配慮
・接触回避措置
・継続的ケア
・不利益取扱い禁止

7. 参考資料

・労働施策総合推進法
・厚生労働省指針（令和 8 年告示第 51 号）
・人事院規則 10-17
・総務省アンケート（令和 6 年度）

【付録１　対応フローチャート】

コード

① 不当要求・暴言等の発生

↓

② 初期対応（冷静・事実確認・複数名対応）

↓

③ 係長へ報告

↓

④ 係長が状況判断

↓

⑤ 園長補佐・園長（課長）へエスカレーション

↓

⑥ 組織として対応方針決定

↓

⑦ 退去命令の検討

↓

⑧ 暴力・脅迫・不退去 → 警察通報

↓

⑨ 対応終了

↓

⑩ 記録作成

↓

⑪ 所属内共有・再発防止策検討

↓

⑫ 職員のメンタルケア

【付録２　庁舎内掲示文例】

来庁者向け掲示文例

【来庁者の皆さまへ】

大洲・喜多衛生事務組合では、職員が安全に業務を行い、
適切な行政サービスを提供するため、
暴言・脅迫・威圧的言動・不当要求などの
カスタマーハラスメント行為を禁止しています。

以下の行為は固くお断りします。

・大声で怒鳴る、威圧する行為
・暴力、物を投げるなどの危険行為
・職員の人格を否定する発言
・法令に反する要求
・長時間の居座り、不退去
・無断録音・録画・撮影
・SNS 等での誹謗中傷

これらの行為が確認された場合は、
庁舎管理規則に基づき退去を求めるほか、
必要に応じて警察へ通報します。

皆さまのご理解とご協力をお願いいたします。

大洲・喜多衛生事務組合

職員向け掲示文例

【職員の皆さまへ】

カスタマーハラスメントは、職員の心身の健康を損なう重大な問題です。
不当要求・暴言・威圧的言動などが確認された場合は、
一人で抱え込まず、必ず上司へ報告してください。

・危険兆候を感じたら複数名対応へ切り替える
・密室対応は避ける
・安易な約束はしない
・制度上できないことは明確に伝える
・暴力・脅迫・不退去は即時打ち切り、警察通報

職員の安全と尊厳を守るため、
組織として対応します。

【付録 3 記録様式(テンプレート)】

【カスタマーハラスメント対応記録一覧表】

No	発生日時	場所（窓口・電話応対・現場 等）	相手氏名（不明可）	相手属性（住民・事業者等）	言動の概要（暴言は原文）	暴言	脅迫	長時間拘束	録音・録画	対応職員名	職員の対応内容	エスカレーション（係員・係長・補佐・園長・局長）	結果（退庁・継続 等）	物的損害	警察通報	備考
例	yyyy/mm/dd hh:mm	窓口	○○様	住民	制度上できない要求を強要	有・無	有・無	有・無	有・無	○○職員	初期対応内容を記載	報告済（係長→補佐）	対応終了／継続	有・無	有・無	メモ

様式第１号　　カスタマーハラスメント対応記録一覧表

No.	発生日時	場所（例：窓口、電話など対応、録音 等）	相手氏名（可能な範囲） ※氏名不明の場合は「不明」	相手属性（法人・個人等まで）	言語の概要（暴言は可能な限り原文）	暴言の有無	暴力の有無	長時間拘束	謝罪・録音	対応した職員名	職員の対応内容	エスカレーション（上司・担当変更・警察・録音・録画）	結果（通常～継続中）	特別休暇（有・無）	業務連絡（有・無）	備考
例	yyyy/mm/dd hh:mm	窓口	○○様	住民	例：制度上できない要求を強要	有・無	有・無	有・無	有・無	○○職員	初期対応内容を記載	有無（上司・担当・録音）	対応終了／継続	有・無	有・無	メモ
1																
2																
3																
4																
5																
6																
7																
8																
9																
10																
11																
12																
13																
14																
15																