

南阿蘇村職員カスタマーハラスメント防止対策基本方針

住民向け Q&A 形式説明資料

Q1. カスタマーハラスメント（カスハラ）とは何ですか？

A. カスハラとは、住民や利用者などの言動のうち、社会通念上許容される範囲を超え、職員の働く環境を害する行為をいいます。

厚生労働省の指針では、次の 3 つをすべて満たすものとされています。

- ①顧客等による言動である
- ②社会通念上許容される範囲を超えている
- ③職員の就業環境を害している

電話・メール・SNS などオンライン上の言動も含まれます。

Q2. どのような行為がカスハラにあたりますか？

A. 役場や関連する施設の窓口や電話で、次のような行為が典型例です。

● 言動の内容が許容範囲を超えるもの

- ・理由のない要求
- ・制度や契約を著しく超える要求
- ・対応が不可能な要求
- ・不当な損害賠償の要求

● 手段や態様が許容範囲を超えるもの

- ・暴力・脅迫
- ・大声・怒号・暴言・侮辱
- ・土下座の強要
- ・威圧的な態度
- ・執拗な連絡
- ・不退去・居座り・長時間拘束

これらは、他の住民の方へのサービス提供にも支障をきたします。

Q3. 普通の苦情や意見もカスハラになりますか？

A. いいえ。

正当な意見・要望・苦情はカスハラではありません。

行政サービスへのご意見は、より良い運営のために大切なものです。

ただし、「暴言」、「威圧」、「不当な要求」など、伝え方が社会通念上許容される範囲を超える場合はカスハラとなります。

Q4. カスハラが起きた場合、自治体はどう対応しますか？

A. 厚生労働省の指針に基づき、次のような対応を行います。

- ・ 職員の安全確保を最優先
- ・ 必要に応じて複数名で対応
- ・ 行為が続く場合は対応を中止
- ・ 退去を求める
- ・ 特に悪質な場合は警察へ通報

また、事実確認や再発防止策を行い、職員のメンタルヘルスにも配慮します。

Q5. 住民として気をつけることはありますか？

A. 行政サービスは、住民の皆さまと職員の協力で成り立っています。

次の点にご協力をお願いします。

- ・ 落ち着いた言葉でお話いただくこと
- ・ 制度上できないことがある点をご理解いただくこと
- ・ 他の住民の方の対応も必要であることへのご配慮
- ・ 皆さまのご理解が、より良い行政サービスにつながります。

Q6. 障害のある方への対応はどうなりますか？

A. 障害者差別解消法に基づき、合理的配慮の提供はこれまでどおり行います。

合理的配慮の要望があった場合、できる限りの調整を行いながらも、カスハラに該当する行為については区別して対応します。

Q7. カスタマーハラスメントに関する相談はできますか？

A. はい。

村のカスタマーハラスメント対策や、ご自身の言動が該当するかなどについては、総務課までご相談ください。匿名相談も可能です。相談したことで不利益を受けることはありません。

必要に応じて専門機関（警察・弁護士・産業医等）と連携します。

Q8. 行政側が「カスハラ」と言って住民の声を封じることはありませんか？

A. ありません。

村は、住民の皆さまの意見や苦情を重要なものとして受け止めています。

カスハラ対策は、正当な意見を封じるためのものではなく、職員の安全を守り、行政サービスを安定して提供するためのものです。

Q9. もし自分がカスハラと誤解されたら？

A. その場合は、総務課担当者にご連絡ください。事実関係を丁寧に確認し、誤解があれば適切に対応します。

まとめ

カスタマーハラスメント対策は、住民の皆さま・職員・行政サービス全体を守るための取り組みです。

皆さまのご理解とご協力をお願いいたします。