

# 熊本県カスタマーハラスメント対応マニュアル【概要版】

## 策定の趣旨・目的

- 昨年9月に実施した全庁的な実態調査の結果、熊本県庁においても多くの職員がカスタマーハラスメントの判断や対応方法に苦慮しており、本来対応すべき業務への支障や対応した職員の心身への影響が懸念される状況にあることが判明。
- そのため、カスタマーハラスメントに対して、統一的なルールのもと、毅然とした対応や組織的な対応を行うことができるよう、対応マニュアルを策定。
- 本マニュアルでは、県民等への応対における基本的な心構えを示したうえで、カスタマーハラスメントの判断基準や相手方の行為・態様に応じた個別の対応方法等について明記。

## カスタマーハラスメントの判断基準

本マニュアルにおけるカスタマーハラスメントは、「県民等からの申出・要求等のうち、次のいずれかの行為により職員の勤務環境が害されるもの」と定義。

- (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

本マニュアルでは次の4つの類型に分類した上で、個別の判断基準や対応方法等を整理。

- (1) 反復・時間拘束型  
長時間の電話や居座り、繰り返し電話での問い合わせや面会をを求めるなど、これらの対応に職員が長時間拘束され、業務に支障が出るおそれがあるもの。
- (2) 暴言・威嚇・脅迫型  
大声で怒鳴る、侮辱的発言や人格否定等の暴言、脅迫的な発言など、職員が萎縮したり精神的に不安定になったりするなど、業務に支障が出るおそれがあるもの。
- (3) 権威型  
優位な立場にいることを利用した暴言、特別扱いの要求など、担当者だけでは対応が困難なもの。
- (4) SNS・ネット等での誹謗中傷型  
応対中のやり取りの動画、職員の氏名等のインターネットへの投稿・掲載など、業務の適正な遂行が妨げられたり、職員のプライバシーが損なわれるおそれがあるもの。

## カスタマーハラスメントの判断フロー

