

2024年4月12日  
(ウェブ学習会)

# 2024年度 第2回課題別ウェブ学習会 「カスタマーハラスメント対策」 資料

## 目次

### <資料>

「カスタマーハラスメント対策について」

【報告①】「札幌市役所広聴部門におけるカスタマーハラスメント対策について」

(北海道本部・札幌市職連) … 1

【報告②】「秋田県におけるカスタマーハラスメント対策の取り組み」 (秋田県本部・県職労) … 7

# 2024年度第2回課題別ウェブ学習会 次 第

1. 開 会 18:00

2. 本部あいさつ

3. 学習会

・取り組み報告

①北海道本部 札幌市役所職員組合連合会 斎藤 毅宏 書記長

②秋田県本部 秋田県職員連合労働組合 石田 義治 書記長

4. 閉 会 19:00

2024.4.12 課題別学習会

# 札幌市役所 広聴部門における カスタマーハラスメント対策について

報告者：札幌市役所職員組合連合会 書記長 斎藤 毅宏

## 内容

- ・カスタマーハラスメント対策を行うに至った経緯
- ・広聴部門におけるカスタマーハラスメント対策

冒頭 . . .

- ・報告内容について

対策すべてが網羅されているものではないこと

- ・資料提供について

マニュアル等について、内部資料のため提供不可

何卒、ご容赦くださいますようお願い申し上げます m( )m

## 広聴部門における カスタマーハラスメント対策について



### 広聴部門

- ・(本庁)市民の声を聴く課
- ・(各区)広聴係

における、カスハラ対策

## カスハラ対策を行うに至った経緯

### ☆法整備や指針の変更

- 「女性の職業生活における活躍の推進に関する法律等の一部を改正する法律」
- 「事業主が職場における優越的な関係を背景とした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」
- 「人事院規則10-16(パワー・ハラスメントの防止等)の運用について」

## カスハラ対策を行うに至った経緯

### ☆厚労省カスハラマニュアルの公表



# カスハラ対策を行うに至った経緯



The screenshot shows the Nintendo support page titled "カスハラ対策を行うに至った経緯". The page header includes the Nintendo logo and a search bar. The main content is under the heading "カスハラ対策を行うに至った経緯".

修理品に関する問い合わせをいただく際に、お客様のご要望を実現するための手段として、社会通念上相当な範囲を超える行為（下記のとおりですが、これに限りません）を行うことはご遠慮ください。これらの行為があったと当社が判断した場合、交換または修理をお断りさせていただく場合がございます。更に、当社が悪質と判断した場合には、警察・弁護士等に連絡のうえ、適切な対処をさせていただきます。

- ・ 威迫・脅迫・威嚇行為
- ・ 侮辱、人格を否定する発言
- ・ プライバシー侵害行為
- ・ 保証の範囲を超えた無償修理の要求など、社会通念上過剰なサービス提供の要求
- ・ 合理的理由のない当社への謝罪要求や当社関係者への処罰の要求
- ・ 同じ要望やクレームの過剰な繰り返し等による長時間の拘束行為
- ・ SNSやインターネット上での誹謗中傷

# カスハラ対策を行うに至った経緯

本市でもカスタマーハラスメントを行う市民に対し毅然とした対応をとっても良いではないか

☆2023年1月 広聴部門にアンケート実施

- ・ 7割弱の職員が強いストレスを感じたと回答。
- ・ 軽いストレスを含めると9割以上の職員がストレスを感じている。

# カスタマーハラスメント対策について

気づきを促す**ポスター**を作ろう

2022年 デザイン完成  
2023年7月 掲示開始

抑止を期待して**通話録音**しよう

2023年7月 通話録音試行実施  
(市民の声を聴く課)  
2024年1月 10区で通話録音開始

カスタマーハラスメント対策  
マニュアル作成

2024年1月 運用開始

2023年6月 報道機関へ取組周知

## ポスターデザイン

カスタマーハラスメント

**自覚無く“カスハラ”しているかも?**  
こんなことしていませんか?

こんなことが  
カスタマー  
ハラスメントに  
該当します

- 身体的な攻撃 (暴行、脅迫)
- 精神的な攻撃 (脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、誹謗)
- 威圧的な攻撃 (電子メールの悪用)
- 継続的な (繰り返される)、執拗な (しつこい) 攻撃
- 肉体的な行動 (不適当、強迫り、監禁)
- 差別的な攻撃、差別的な言動
- 従業員本人への攻撃、要請

お客様も働く人も、  
お互いに尊重される社会へ。

言ってやらなきゃ!  
〈暴言〉

おしゃべり好きナだけ  
〈時間拘束〉

このくらい当然でしょ?  
〈過度な要求〉

世の中に広めるべき  
〈SNSへの投稿〉

# カスタマーハラスメント対策マニュアル

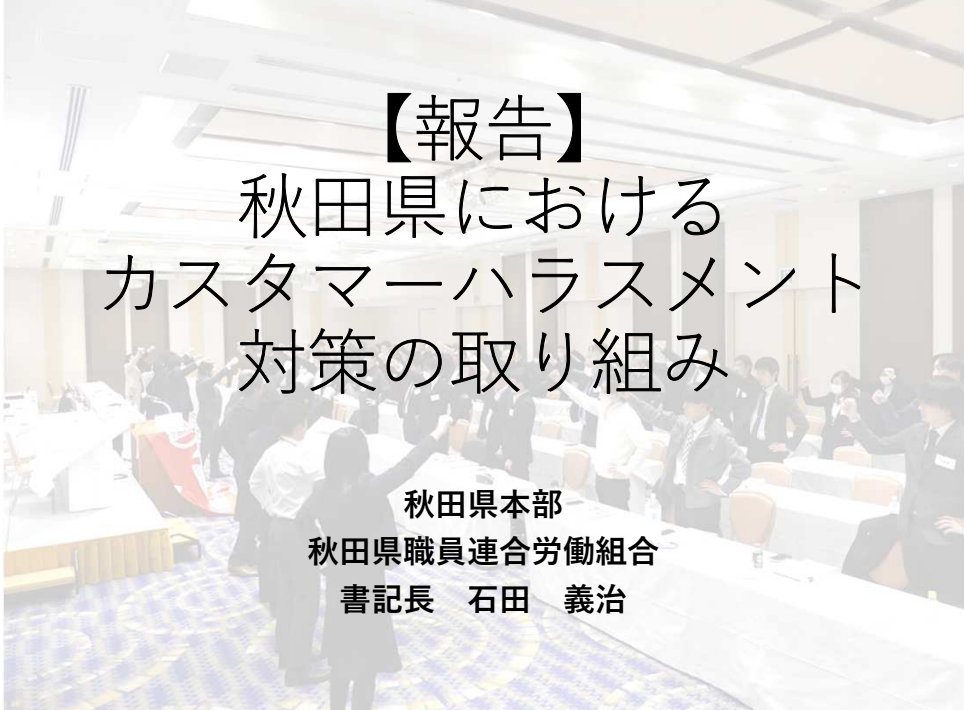


- ・カスハラ(顧客ハラスメント)の定義
- ・対応の具体
  - 世間話が続く場合など市政外の申し出は30分～60分で対応を打ち切る
  - 暴言等があった場合、警察への通報を躊躇しない

～厚労省や自治労マニュアル参考に～

ご清聴ありがとうございました

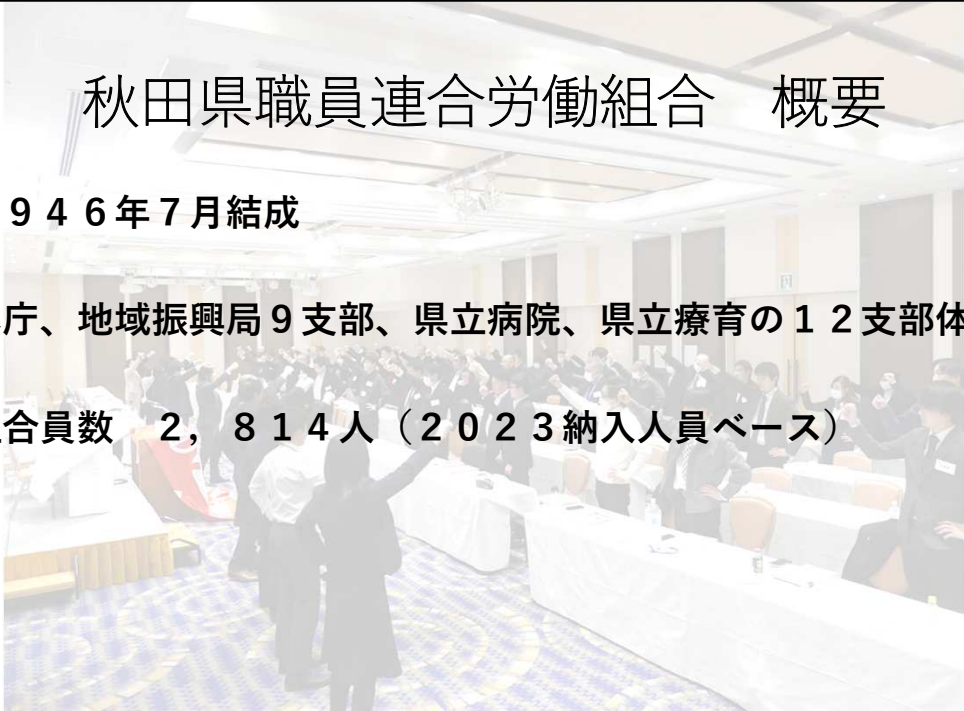




## 【報告】

# 秋田県における カスタマーハラスメント 対策の取り組み

秋田県本部  
秋田県職員連合労働組合  
書記長 石田 義治



## 秋田県職員連合労働組合 概要

- 1946年7月結成
- 本庁、地域振興局9支部、県立病院、県立療育の12支部体制
- 組合員数 2,814人（2023納入人員ベース）

## ハラスメント対策の経過①

- これまで団体交渉の重点課題として、**セクハラ、パワハラ、マタハラ等**を中心とした取り組みを実施
- 2020年3月にハラスメントの防止に関する指針・マニュアルを策定
- 2022年5月「県民からの意見・提案等対応ガイドライン」策定。**カスタマーハラスメントの定義や対応例**が示される
- 2023年4月に本人または家族が相談できる外部相談窓口（県社労士会への委託）設置

## ハラスメント対策の経過②

- 2023年 クマによる人身被害がこれまでにない程増加
- 10月5日 クマ駆除の報道により抗議電話が殺到
- 5日以降、担当課だけでなく秘書課、人事課など県庁中枢の業務にも大きく影響。**職場を訪問するなか、音声録音や自動音声案内の必要性を聴取**
- 12日 要求書修正（録音や自動音声案内等の具体的対策を要求）
- 13日 要求書手交
- 23日 定例記者会見にて**知事が「業務妨害」との認識**
- 25日 当局回答が前進（**組織対応と電話の実証実験**）
- 31日 県議会で**協力議員がカスタハラ・パワハラ対策関連質問**。当局が現状を回答し、議員が**改善を促した**

## ハラスメント対策の経過③

- 11月7日 労使協議。当局の具体的対応について調整
- 9日 当局団体交渉。クマ駆除に係る抗議は一過性だとしても、日常的に職員がクレームを受け、疲弊する職場への対応について質し、当局の具体的対応（通話アプリケーションによる実証実験、250アカウント程度）を引き出す
- 12月5日 県議会で自民党議員がカスハラ関連質問。知事がガイドラインの見直しと通話録音装置を活用する旨の回答
- 2024年3月 ガイドライン改訂。実証実験の概要（Teams電話による録音、文字起こし）が職員へ展開。職員名札等の見直し

## ガイドラインの改訂

- 毅然とした対応、音声の録音、対応職員への配慮措置等について具体的に記載
- カスタマーハラスメントの定義・判断基準を明確化
- 対応例を8種類にわたり例示（時間拘束型、リピート型、暴言型、暴力型、威嚇・脅迫型、権威型、SNS/インターネット上での誹謗中傷型、セクシュアルハラスメント型）

## 迷惑電話への対応業務の改善

- コラボレーションツール（Teams電話等）の録音機能の導入による対応
- 2024年度は実証実験、結果を踏まえて2025年度の電話設備更新時にコラボレーションツールを本格導入

## 職員の名札等の変更

- 顔写真及び職名・フルネーム表記を廃止
- 座席表についても名字のみの表記を原則とし、生協が取り扱っていた「職員録」の販売も廃止

## 総括及び今後の取り組み

- 2023年度の取り組みを通じて、カスタマーハラスメント対策については一定の前進
- 各職場で組織的対応がとれるかが肝要。県民対応が多い各職場での職場要求、対話集会等により、職場での履行状況を聴取
- 他のハラスメント対策についても、引き続き改善を進めたい