

旭市カスタマーハラスメント対策マニュアル

令和8年10月

総務課

目 次

はじめに

第1 カスタマーハラスメントとは 1

(1) カスタマーハラスメントの定義

(2) カスタマーハラスメントになり得るもの

第2 カスタマーハラスメントへの対応 2

(1) 初期対応

(2) カスタマーハラスメントへの対応原則

第3 カスタマーハラスメントの種類と対応例 7

(1) 長時間拘束型

(2) リピート型

(3) 暴言型

(4) 暴力型

(5) 威嚇・脅迫型

(6) 権威型

(7) 庁舎外拘束型

(8) SNS／インターネット上での誹謗・中傷型

(9) セクシャルハラスメント型

第4 相談員及び相談窓口 13

第5 参考資料 14

参考1：カスタマーハラスメントが抵触する法律

参考2：カスタマーハラスメント対応フロー

参考3：総務課への報告様式

参考4：旭市職員カスタマーハラスメント対策基本方針

参考5：旭市不当要求行為等の防止に関する要綱

参考6：旭市庁舎管理規則

はじめに

近年、カスタマーハラスメントが社会的な問題として取り上げられ、その対応について関心が高まっています。

令和7年には「労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律」が改正され、令和8年10月からカスタマーハラスメントを防止するために雇用管理上必要な措置を講じることが事業主の義務となりました。具体的な措置については、「事業主が職場における顧客等の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」（以下、「厚労省指針」という。）で示されており、地方公共団体においても措置の実施が義務付けられています。

これまで本市では、不当要求行為等（暴行行為及び脅迫行為等の不当な手段により、市に対し違法又は不当な行為を要求する行為）を未然に防止し、職員の安全と事務事業の円滑かつ適正な執行の確保を図るため、「旭市不当要求行為等の防止に関する要綱」及び「旭市不当要求行為等の防止対応マニュアル」により、組織的な対応を図ってきたところですが、不当要求行為等には該当しないクレームや苦情であっても、職員の人格又は尊厳を不当に傷つける言動や、職場環境を害する言動もあり、これらは、職員に大きな精神的負担を生じさせるとともに、業務の遅滞や行政サービスの提供に支障を招くおそれがあります。

このため、職員を守り、取り組むべき業務に注力して、より質の高い行政サービスを提供できる環境をつくるためにも、組織的にカスタマーハラスメントの防止に努め、発生した場合には毅然と対応することが重要であることから、厚労省指針等に基づき、カスタマーハラスメントの判断基準や基本的な対処方法などを整理した「旭市カスタマーハラスメント対策マニュアル」を策定しました。

実際の対応に当たっては、本マニュアルを基本としつつ、業務の内容や性質、相手の特性などを踏まえた適切な対応が求められます。職員一人ひとりが基本的な考え方を理解のうえ、各職場においてもカスタマーハラスメントの適切な対応について話し合ってくださいようお願いします。

第1 カスタマーハラスメントとは

(1) カスタマーハラスメントの定義

本市では、厚労省指針及び人事院規則で示されている定義に基づき、「①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、②職員が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えるものにより、③職員が精神的若しくは身体的な苦痛を与えられ、職員の人格若しくは尊厳が害され、又は職員の就業環境が害されること」をいうものとし、①から③までの3つの要素をすべて満たすものをカスタマーハラスメントと定義します。

また、苦情のすべてがカスタマーハラスメントに該当するわけではなく、客観的に見て、社会通念上許容される範囲で行われたものは、いわば正当な申し入れであり、職場におけるカスタマーハラスメントには当たりません。

なお、障がい者から職員に対して、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成25年法律第65号）で禁止されている不当な差別的取扱いをしないよう求めることや、社会的障壁の除去を必要としている旨の意思を表明すること自体は、職場におけるカスタマーハラスメントには当たらず、同法に基づき、その実施に伴う負担が過重でないときは、社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮をしなければならないことに留意が必要です。

加えて、職場におけるカスタマーハラスメントには、対面で行われるものだけでなく、電話やSNS等のインターネット上において行われるものも含まれるものとします。

(2) カスタマーハラスメントになり得るもの

① 言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- そもそも要求に理由がない又は行政サービス等と全く関係のない要求
- 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求

(例)

- ・ 性的な要求や、職員のプライバシーに関わる要求をすること
- ・ 過剰な要求や不当な言いがかり

② 手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
- 威圧的な言動
- 継続的、執拗な言動
- 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）

(例)

- ・ 殴る、蹴る、叩く等の暴行を行うこと
- ・ SNS等のインターネット上へ悪評を投稿することをほのめかす発言によって職員を脅すこと
- ・ 職員の人格を否定するような言動
- ・ 大きな声をあげて職員や周囲を威圧すること
- ・ 当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な攻め立てをすること
- ・ 長時間に渡る居座りや電話で職員を拘束すること

第2 カスタマーハラスメントへの対応

行政サービス利用者等からの苦情やクレームに対しては、それぞれの事情に配慮した上で、真摯に耳を傾け、丁寧に説明するなど、市民に寄り添った対応に努めるとともに、適切かつ迅速に対応することが重要です。

このため、以下の事項に留意しつつ、初期段階から適切な対応を心掛け、まずは、カスタマーハラスメントの予防に努めます。

その上で、定義に照らし合わせてカスタマーハラスメントと判断した場合には、組織的に対処する必要があります。

(1) 初期対応

① 冷静に対応する

- ・ 苦情等を寄せる方の中には、感情的になり厳しい口調や威圧的な態度で意見を主張する方もいますが、これに反応して感情的になると、話がこじれてしまう場合があります。
- ・ 相手の話に真摯に耳を傾け、専門用語などは使わず丁寧な言葉遣いで対応し、冷静に事実関係や主張の内容を把握します。
- ・ 高齢者や障がい者、外国人など相手方の特性に応じて適切に対応します。

② 事実関係を正確に把握する

- ・ 5W1H（いつ、どこで、誰が、何を、なぜ、どのように）により話の内容を把握し、「対象」「理由」「要求」などを特定していきます。
- ・ 相手の話が理路整然としない場合であっても、途中で話を遮ることや反論することはせず、まずは一通り話を聞き、内容に不明確な部分などがあれば質問をして確認し、苦情等の要点を整理します。
- ・ 苦情等に対して的確に対応するほか、不当な要求を排除するためにも、相手方の住所、氏名、連絡先等を確認し、相手方を特定するよう努めます。ま

た、対応した日時、場所を含めて、相手の言動など事実関係を詳細に記録します。

③ むやみに謝罪しない

- ・ 苦情等を受けた時点では、正確に状況が把握できていないことから、市として事実や責任を認めたような発言は行わないよう留意する必要があります。
- ・ 対応時の不手際など、相手が不快な思いをしたという事実に対してお詫びをすることは、相手が冷静になることに繋がります。（「お待たせしてすみません」「不快な思いをさせてしまい申し訳ありません」等。）
- ・ この場合、何に対するお詫びなのかを明確にし、相手が市として事実や責任を認めたと受け取らないように注意する必要があります。

（２） カスタマーハラスメントへの対応原則

カスタマーハラスメントへの対応において、担当者を孤立させてしまうと、担当者に大きな精神的負担を生じさせ、誤った判断や対応をしてしまい、結果として対応が更に困難となり、業務や行政サービスの提供に大きな支障を招くおそれがあります。

こうした事態に至らぬよう、組織として、毅然とした態度で適切に対応することが重要です。

カスタマーハラスメント判断のポイント

- ☐ 苦情・クレームの「対象」は市のどのような行為か。具体的に特定できるか。
- ☐ 「理由」は何か。いつ、どこで、誰が、どのような被害等を受けたのか。事実関係を明らかにする証拠や証言はあるか。
- ☐ 「要求」は何か。市行政と因果関係はあるか。違法、不当ではないか。理由との相当性はあるか。
- ☐ 「要求行為」は違法、不当ではないか。対応に大きく時間が割かれるなど、業務に影響は生じていないか。

① 組織的に対応する

ア 速やかに上司に相談する

各部署のカスタマーハラスメントの相談員として、不当要求行為等対策責任者である副課長を充てることとします。職員は、苦情やクレームへの対応に苦慮する状況にある場合は、事態が悪化する前に速やかに上司（相談員・班長等）に相談します。

上司は、部下職員の対応に目を配り、対応に苦慮している状況を把握した場合、または部下職員から相談があった場合は、同席して対応します。カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、毅然と適切に対応します。

また、暴言型、暴力型、威嚇・脅迫型等の場合は、必要に応じて、管理職から安全・安心対策監（総務課）に連絡し、連携して対応します。

イ 複数で対応する

対応は、相手と同数以上の複数人で行い、対応する前に会話の記録、緊急時の通報などそれぞれの役割分担を決めておきます。

ウ 責任者（所属長）は極力対応しない

責任者（所属長）が対応してしまうと、その場での判断を求められ、その後も責任者が対応しなければならなくなることから、相手が「あなたでは話にならない、責任者を出せ」などと要求しても、応じることなく、「私が担当ですので、お話を伺います」「上司には私から報告します」などと告げ、所属長が直接対応することは極力避けてください。

エ 場所を選定する

対応は、管理権限の及ぶ場所で行うことを基本とし、ドアを開放するなどして状況が確認できるようにし、できるだけ密室状態にしないようにします。

オ 時間を設定する

カスタマーハラスメントへの対応に長時間割かれると、職員に過度な負担を与えるだけでなく、業務への支障が生じ、結果的に行政サービスの低下に繋がりがねないことから、「業務の都合上、〇時までならお話を伺うことができます。」など、対応できる時間を設定し、相手に告げてから対応します。

話が進展しなければ、「約束の時間となりました。これ以上お話をお聞きしても、私どもの考えはお伝えしたとおりですのでお引き取りください。（お電話を切らせていただきます。）」と告げ、対応を終了します。なお、相手方の特性に応じた対応が必要なケースや、事実関係の把握に時間を要するケースもあることから、対応終了は、状況や場面に応じて適切に判断します。

【目安時間】 電話対応の場合・・・３０分

対面対応の場合・・・６０分

※暴行、脅迫、暴言、誹謗・中傷といった悪質な行為については、設定した時間にならなくとも対応終了を判断してください。

カ 事案を関係者（関係課・関係機関等）で共有する

対応終了後、事実関係を時系列で整理します。関係者（関係課・関係機関等）と連携した対応が必要になる場合などは、速やかに情報を共有します。

また、再度苦情等があった場合には、所属内の他の職員が対応することも想定されることから、事案を所属内で共有し次回の対応に備えます。

なお、以下のいずれかに該当するものについては、所属課において報告書を作成し、総務課長に提出してください。

- ・ 警察に通報する必要がある事案
- ・ 顧問弁護士に相談する必要がある事案
- ・ カスタマーハラスメントが繰り返されるおそれがあると認められる事案
- ・ その他報告することが適当であると認められる事案

キ 個別の対応方針を協議する

繰り返される事案については、対応方針をあらかじめ定めて所属内で共有し、誰が対応しても統一した対応ができるよう備えます。

② 毅然と対応する

ア 議論は避ける

無用な議論をすると、矛盾した説明や失言に至り、それを突かれるおそれがあることから、議論は避け、要求に端的に回答するようにします。

イ 曖昧な回答はしない

回答に当たっては、曖昧な言動は慎み、相手に少しでも期待を持たせるような発言や、その場しのぎの回答はしないように注意します。

事実関係の確認が必要なものは、即答せず、「事実関係を確認してから後日回答します。」と対応します。

ウ 発言内容を録音する

話が長時間に及び、内容が多岐にわたるなど、メモでは正確な記録を残すことが難しい場合や、相手が感情的になり厳しい口調や威圧的な態度で意見を主張する場合は、内容の正確な把握・記録や相手の不当な圧力を抑止するため、会話をＩＣレコーダーや携帯電話などで録音します。

録音にあたっては、「齟齬がないよう、内容を正確に記録するため、録音させていただきます。」などと録音の目的を説明し、相手の同意を得ることを基本としますが、脅迫や暴言など違法性、悪質性が高く、法的な対応なども見据えて発言内容を証拠として残す必要がある場合は、同意を得ることなく録音して差し

支えありません。

エ 警告する

脅迫や暴言など違法性、悪質性が高い言動があった場合には、「そのような発言をされるのであれば、これ以上お話しはできかねますので、そのような発言は控えください。」などと告げ、適宜、不当な言動を止めるよう複数回、警告します。

オ 対応を中止する

警告に応じず、違法性、悪質性が高い言動を続ける場合や、市が対応ができないことを要求している場合は、対応ができないことを説明し、対応を終了します。

また、生命、身体、財産に危害を加える旨の発言があった場合には、直ちに対応を中止します。

③ 法的に対応する

ア 庁舎管理権の行使

「旭市庁舎管理規則」では、庁舎における秩序を維持し、公務を正常かつ円滑に行うため、庁舎における禁止行為を定めており、違反者に対しては、庁舎からの退去を命ずることができます。

対応を終了しても退去が見込めない場合は、複数回、退去するよう警告し、それでも退去せず応対を求める場合は、禁止事項の面会の強要等に該当するものとして、市長の権限で庁舎からの退去を求めることができます。

イ 警察に通報する

退去命令に応じない場合や暴行、脅迫、器物損壊等などの犯罪行為（犯罪に当たる可能性がある場合も含む）がある場合は「警察に通報する」旨を告げ、警察に通報します。

ウ 顧問弁護士に相談する

対応に当たっては、主張の根拠となる法律の規定などを確認し、これらに基づき毅然と対応することが重要です。顧問弁護士に相談した上で対応している旨を告げることで、相手の行為が止むこともあります。

市としての対応や回答内容に法的問題がないか確認する必要がある場合や、相手が「訴えてやる」と主張するなど、訴訟に発展する可能性がある場合、法的な対応を検討する必要がある場合などは、総務課を通じて顧問弁護士に相談します。

第3 カスタマーハラスメントの類型と対応例

カスタマーハラスメントに該当する行為は、様々なパターンが想定されます。

実際の場面では複合的な事案も想定されることから、「組織的に対応する」「毅然と対応する」「法的に対応する」を基本に、類型それぞれの対応例を踏まえ、状況に応じて適切に対応します。

(1) 長時間拘束型

長時間の電話や居座りにより、職員を長時間拘束する。

【対応例】

- ① 対応できない理由を説明し、応じられないことを明確に告げる。
「説明したとおり、これ以上市で対応できることはありません。」
- ② 長時間にわたることが予想される場合は、対応できる時間を設定する。
「他の予定が入っておりますので、〇時までならお話を伺います。」
- ③ 膠着状態となり、設定した時間を経過した場合は、退去を促す。(電話の場合は切電する。)
「お時間となりました。他の予定がございますので、お引き取りください。
(電話を切らせていただきます。)」
「これまで説明したとおりです。これ以上説明することはありませんので、対応を終了させていただきます。(電話を切らせていただきます。)」
- ④ 退去を求めても応じない場合は、毅然とした態度で接し、複数回、退去するよう警告し、庁舎管理者や警察に通報することを告げ、通報を検討する。

(2) リピート型

理不尽な要望について、繰り返し電話で問い合わせをし、又は面会を求めてくる。

【対応例】

- ① 繰り返し行われる不合理な問合せには対応できない旨を伝える。
「何度も伺っておりますが、これまでも説明しているとおり、市で対応できることはありません。」
- ② なおも繰り返し問合せがある場合には、対応を打ち切ることを伝える。
「その件につきましては、何度も説明いたしました。同じお話でしたら、対応を打ち切らせていただきます。(電話を切らせていただきます。)」

③ 行為が止まない場合は、警察や顧問弁護士への相談を検討する。

(3) 暴言型

大きな怒鳴り声をあげる、「馬鹿」といった侮辱的発言、人格の否定や名誉を毀損する発言をする。

【対応例】

① 暴言を聞き流してしまうと行為が許されるものと誤解される可能性があることから、発言のたびに暴言をやめるよう複数回、警告する。

「他の来庁者の迷惑になりますので、大きな声を出すのはやめてください。」

「そのような発言をされるのであれば、これ以上お話はできません。そのような発言はおやめください。」

② 侮辱的発言や名誉毀損、人格を否定する発言に関しては、後で事実確認ができるよう記録（録音）する。

「馬鹿というのは侮辱的な（人格を否定する）発言です。この後の発言は対応の証拠として録音させていただきます。」

③ 警告を複数回行っても暴言を止めない場合は、対応を中止し、退去を促す。（電話の場合は切電する。）

「そのような発言を続けるようであれば、これ以上の対応はできません。お引き取りください。（電話を切らせていただきます。）」

④ 退去を求めても応じない場合は、毅然とした態度で接し、複数回、退去するよう警告し、庁舎管理者や警察に通報することを告げ、通報を検討する。

(4) 暴力型

殴る、蹴る、たたく、物を投げつける、わざとぶつかってくる等の行為を行う。

【対応例】

① 相手から危害が加えられないよう一定の距離を保つなど、安全を確保する。

② 直ちに警察に通報し、その旨を庁舎管理者に報告する。また、可能な限り状況を記録（録音）する。

(5) 威嚇・脅迫型

「殺されたいのか」といった脅迫的な発言をする、反社会的勢力とのつながりをほのめかす、異常に接近する等といった、職員を怖がらせるような行為をとる

または脅しをかける。

【対応例】

- ① 脅迫的・威圧的な言動があった場合は、必ず複数名での対応とし、止めるよう複数回、警告する。
「そのような脅迫的（威圧的）な発言はお止めいただけませんか。」「そのように威圧的ではお話ができかねますのでお止めください。」
- ② 脅迫的な発言に関しては、後で事実確認ができるよう記録（録音）する。
「〇〇という発言は脅迫的（威圧的）な発言です。この後の発言は対応の証拠として録音させていただきます。」
- ③ 警告を複数回行っても言動を止めない場合は、対応を中止し、退去を促す。（電話の場合は切電する。）
「そのような発言を続けられるようであれば、これ以上の対応はできかねます。お引き取りください。（電話を切らせていただきます。）」
- ④ マスコミ等への通報をほのめかした脅迫的な発言に対しては、冷静に対応し、「どうぞ、ご自由に」などの挑発的に受け取られる発言は行わない。
「〇〇さんのご判断ですので、何とも申し上げられません。」
- ⑤ 退去を求めても応じない場合は、毅然とした態度で接し、複数回退去するよう警告し、庁舎管理者や警察に通報することを告げ、通報を検討する。

（６） 権威型

正当な理由なく、権威を振りかざして要求を通そうとする、お断りをしても執拗に特別扱いを要求する。文書等での謝罪や土下座を強要する。

【対応例】

- ① 相手の立場の把握に努め、要求が受け入れられたと捉えられるような不用意な発言はしない。
「私だけでは判断できませんので、改めて回答させてください。」
- ② 不当な要求には応じない。特別な対応はできないことをはっきりと伝える。
「申し訳ございませんが、お申し出の内容には対応できません。」「法令に基づき適切に対応いたします。」
- ③ 上司（相談員・班長等）の対応が必要な場合は、同席または交代する。

- ④ 文書等での謝罪は、組織として必要性が認められる程度の落ち度がある場合に行うものであり、対応時の不手際など、相手が不快な思いをしたという事実に対しては、その場で丁寧に謝罪し、文書等での謝罪には応じられない旨を伝える。

「お詫びにつきましては、先ほどお伝えさせていただきましたので、書面での謝罪には応じることはできません。」

- ⑤ 土下座の強要は、一般的に正当な要求を超えたものであり、応じない。

「お詫びにつきましては、先ほどお伝えさせていただきましたので、土下座はできません。」

- ⑥ 対応が長時間にわたる場合は「長時間拘束型」、脅しがある場合は「威嚇・脅迫型」として、時間の限定や対応の中止、退去の警告、警察への通報等の措置をとる。

(7) 庁舎外拘束型

クレーム等の詳細が分からない状態で、職場外である自宅や特定の喫茶店などに呼びつける。

【対応例】

- ① 庁舎外に呼び出されても、原則として出向かない。
- ② やむを得ず出向く場合は、必ず複数の職員で対応する。ただし、最初から脅迫的（威圧的）な発言がある場合は、状況に応じて、事前に警察や顧問弁護士等に相談し、対応方法を協議しておく。
- ③ 自宅や事務所には入らず、玄関先で対応する。
- ④ 長時間にわたる対応が予想される場合は、対応できる時間を設定する。
「他の予定がございますので、〇時までとさせていただきます。」
- ⑤ 設定した時間を経過した場合は、退去する。
「お時間となりました。他の予定がございますので、これで失礼させていただきます。」
「日時を改めてお話をさせていただきます。」
- ⑥ 退去を認めず、拘束が継続されるような事態になった場合は、訪問した職員は職場への連絡を速やかに行うとともに、職場では設定した訪問時間を超

えた場合、あるいは拘束が解除されない場合は、警察への通報を検討する。

(8) SNS/インターネット上での誹謗中傷型

インターネット上に名誉を棄損する、またはプライバシーを侵害する情報を掲載する。

【対応例】

- ① 職員に対する嫌がらせを目的とした撮影・録音行為は止めるよう、相手に警告する。なお、警告する際には、高圧的な態度や発言とならないよう注意する。

「執務室内の資料、来庁者の容貌などが記録されかねませんので、業務の適正な執行、プライバシー保護の観点などから、撮影はお止めください。」

「インターネット上に掲載するなど、不特定又は多数の者への公開を目的とした音声（映像）の録音（録画）はお止めください。」

- ② 警告を複数回行っても撮影・録音行為を止めない場合は、対応を中止し、退去を促す。

「これ以上は対応できません。お引き取りください。」

- ③ 退去を求めても応じない場合は、毅然とした態度で接し、複数回退去するよう警告し、庁舎管理者や警察に通報することを告げ、通報を検討する。

- ④ インターネット上に誹謗中傷、名誉毀損やプライバシーを侵害する情報が掲載された場合は、法務局や違法・有害情報相談センター（総務省委託事業）に相談するか、掲載先のホームページ等の運営者（管理人）に削除を求める。また、被害の程度に応じて警察や顧問弁護士への相談を検討する。

(9) セクシュアルハラスメント型

職員の体に触る、待ち伏せする、つきまとう等の性的な行動、食事やデートに執拗に誘う、性的な内容の発言を行う。

【対応例】

- ① 性的な言動に対しては、止めるように警告を行い、録音・録画による証拠を残す。

「そのような発言（行為）はお止めください。この後の発言（行為）は対応の証拠として録音（録画）させていただきます。」

「顧問弁護士や警察に相談させていただきます。」

② 警告を複数回行っても言動（行為）を止めない場合は、対応を中止し、退去を促す。

「そのような発言（行為）を続けられるようであれば、これ以上の対応はできません。お引き取りください。（電話を切らせていただきます。）」

③ 執拗なつきまとい、待ち伏せに対しては、庁舎への立ち入り禁止措置について庁舎管理者と調整する。

④ 行為が収まらない場合は、警察や顧問弁護士への相談を検討する。

※ 対応時の留意点

「あなたの言動は、『カスタマーハラスメント』に当たるので、対応を中止します」とは言わない。

- ・ 単純に、「カスタマーハラスメント」という用語を用いるだけでは、相手の心情を損ね、不満が増幅し、事態が悪化しかねません。
- ・ 当該クレームや言動のうち、要求内容の妥当性に照らして、社会通念上不相当なもの、不当な言動に対して、これ以上は対応できない理由をしっかりと説明してください。

過去にカスタマーハラスメントを行った人からの申出・要求を、直ちにカスタマーハラスメントと判断しない。

- ・ 過去と同じ内容であれば、「リピート型」として対応します。
- ・ 新しい内容であれば、当該申出・要求がカスタマーハラスメントに該当するのか、申出・要求内容とそれを実現するための手段・態様に基づき、適切に判断し、対応をしてください。

第4 相談員及び相談窓口

各部署の顧客ハラスメントの相談員として、不当要求行為等対策責任者である副課長を充てることとします。所属部署で顧客ハラが発生した場合、まずは相談員の指揮のもとに解決を図ることを原則とします。

また、総務課職員班に相談窓口を設置しますので、次に掲げる場合などにご相談ください。

(1) 相談の対象

- ・所属部署内での対応（複数人対応や警告等）だけでは事態の解決が困難であるとき。
- ・顧客ハラ行為を受けたことにより、心身に不調をきたし、または就業環境が害されていると感じるとき。

(2) 相談窓口の対応手順

① 受付と事実確認

- ・相談者は、顧客ハラスメント対応報告書（マニュアル P17）を作成し、相談窓口へ提出します。
- ・報告書の内容についてヒアリングを行います。
- ・必要に応じて、音声の録音データや防犯カメラの映像等の証拠を確認します。

② 所属長との連携

- ・相談窓口は、相談者の同意を得た上で、速やかに該当所属長等と情報を共有し、組織的な対応方針（対応打ち切り、退去命令等）を協議します。

③ 措置の決定と実施

- ・特に悪質な事案については、警察への通報や顧問弁護士への相談など、法的措置の手続きを検討します。
- ・不当要求行為等の場合は、不当要求行為等防止対策委員会で検討します。

(3) プライバシー保護・不利益取扱いの禁止

相談員および事案に関与した職員は、相談者および関係者のプライバシーや秘密に属する事項を厳重に保護し、職務上知り得た秘密を他に漏らしてはなりません。また、職員が相談を行ったこと、または事実関係の確認に協力したこと等を理由として、当該職員に不利益な取り扱いはいたしません。

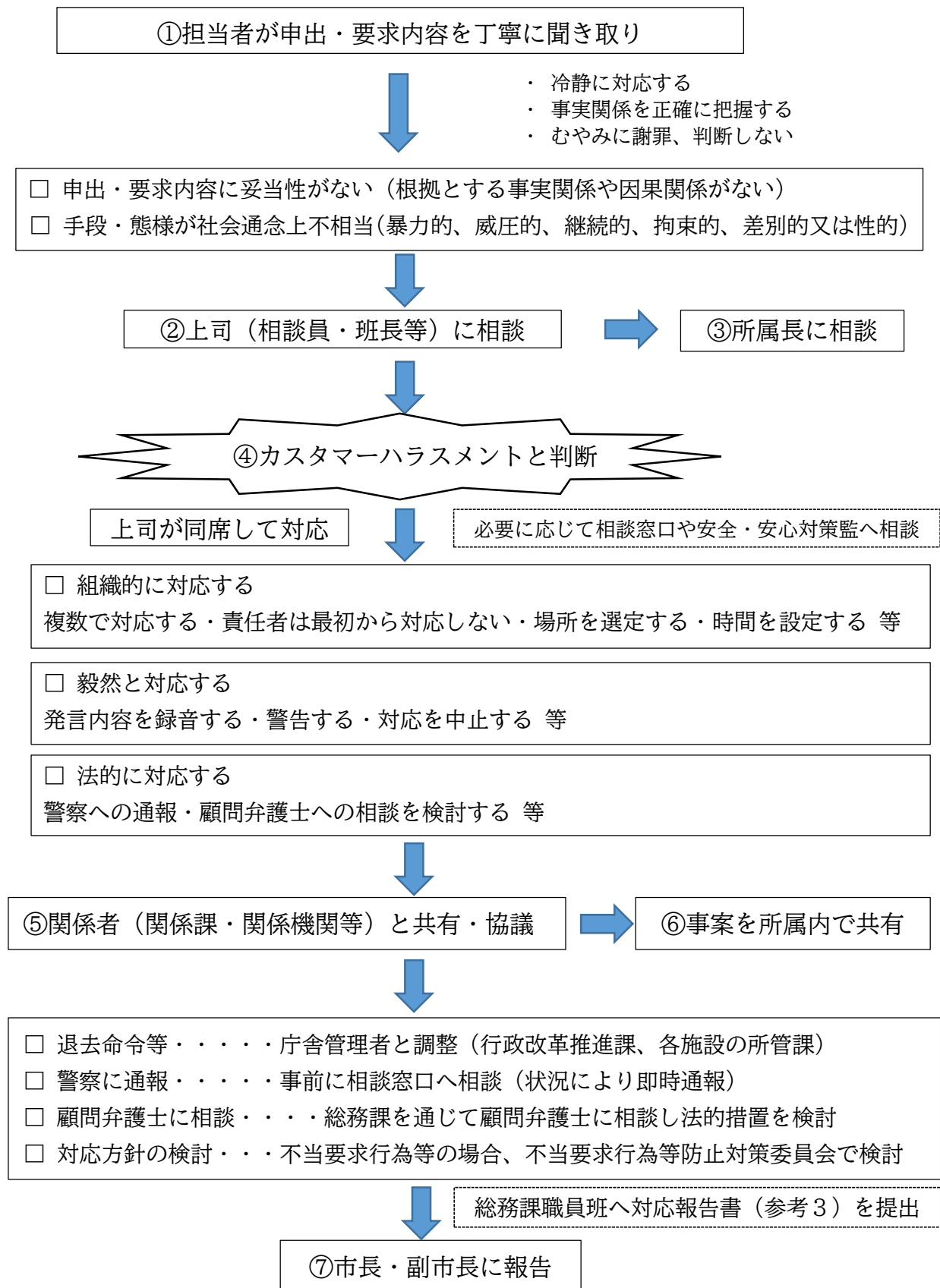
第5 参考資料

参考1：カスタマーハラスメントが抵触する法律

罪 名	条 文	概 要	法定刑
傷害罪	刑法 204 条	人の身体を傷害する	15 年以下の拘禁刑又は 50 万円以下の罰金
(例) 殴打して怪我を負わせる、執拗な嫌がらせ電話によってノイローゼにさせる			
暴行罪	刑法 208 条	暴行を加えた者が人を傷害するに至らなかった	2 年以下の拘禁刑若しくは 30 万円以下の罰金又は拘留若しくは、科料
(例) 殴る、蹴る、叩く、押す、掴む、引っ張る、物を投げつける			
器物損壊罪	刑法 261 条	他人の物を損壊し、又は傷害する	3 年以下の拘禁刑又は 30 万円以下の罰金若しくは科料
(例) ガラスを故意に割る、看板・テーブル・椅子などの備品類等を故意に壊す			
脅迫罪	刑法 222 条①	生命、身体、自由、名誉又は財産に対し害を加える旨を告知して人を脅迫する	2 年以下の拘禁刑又は 30 万円以下の罰金
	刑法 222 条②	親族の生命、身体、自由、名誉又は財産に対し害を加える旨を告知して人を脅迫する	
(例) 「痛い目にあわせてやる」「夜道に気をつけろ」「写真をネットにばらまく」と告げる			
恐喝罪	刑法 249 条①	人を恐喝して財物を交付させる	10 年以下の拘禁刑
	刑法 249 条②	人を恐喝して財産上不法の利益を得、又は他人にこれを得させる	
恐喝未遂罪	刑法 250 条	恐喝未遂	10 年以下の拘禁刑
(例) 規定違反を口実に、金品を脅し取ったり、支払いを免れたりする			
強要罪	刑法 223 条	生命、身体、自由、名誉若しくは財産に対し害を加える旨を告知して脅迫し、又は暴行を用いて、人に義務のないことを行わせ、又は権利の行使を妨害する	3 年以下の拘禁刑
(例) 「この場で土下座しなければ殴る」と告げ、土下座を強要する			

罪 名	条 文	概 要	法定刑
職務強要罪	刑法 95 条②	公務員に、ある処分をさせ、若しくはさせないため、又はその職を辞させるために、暴行又は脅迫を加える	3 年以下の拘禁刑又は 50 万円以下の罰金
(例) 脅迫して有利な課税上の取り扱いを強要する			
名誉毀損罪	刑法 230 条	公然と事実を摘示し、人の名誉を棄損する	3 年以下の拘禁刑又は 50 万円以下の罰金
(例) インターネット上に名誉を毀損する情報を掲載する			
侮辱罪	刑法 231 条	事実を摘示しなくても、公然と人を侮辱する	1 年以下の拘禁刑若しくは 30 万円以下の罰金又は拘留若しくは、科料
(例) SNSに「〇〇はバカ」と書き込む			
公務執行妨害罪	刑法 95 条①	公務員が職務を執行するに当たり、これに対して暴行又は脅迫を加える	3 年以下の拘禁刑、50 万円以下の罰金
(例) 職務執行中の公務員に対して、殴りつけたり、殺してやるなどと言って脅迫する			
威力業務妨害罪	刑法 234 条	威力を用いて人の業務を妨害する	3 年以下の拘禁刑又は 50 万円以下の罰金
(例) 執拗な迷惑電話や脅迫的なメールを送り付け、業務を妨害する			
住居侵入罪 不退去罪	刑法 130 条	正当な理由がないのに、人の住居若しくは人の看守する邸宅、建造物若しくは艦船に侵入し、又は要求を受けたにもかかわらずこれらの場所から退去しない	3 年以下の拘禁刑又は 10 万円以下の罰金
(例) 庁舎管理者から何度も退去の要求を受けても退去しない			

参考2：カスタマーハラスメント対応フロー



参考3：総務課への報告様式

カスタマーハラスメント対応報告書

発 生 日 時	年 月 日 時 分 ～ 時 分		
場 所			
方 法			
対 応 職 員	所 属	職	氏 名
相 手 方	住 所		
	職 業		
	氏 名		
	連絡先		
	参考		
状 況 等			
過剰な要望・ 要求の内容			
対 応 内 容			
特 記 事 項			

参考4 旭市職員カスタマーハラスメント対策基本方針

1 目的

この方針は、旭市職員（以下、「職員」という）が行政サービスの利用者等への対応を行うに当たり、職員がとるべき行動について定めるほか、旭市が組織として職員が行う対応を支援する体制を構築することで職員を守るとともに、行政サービスの効率的な提供及び質の向上を図ることを目的としています。

2 基本的な考え方

行政サービスの利用者等から寄せられる意見や要望は、業務改善や行政サービスの向上に繋がる貴重なものであることから、丁寧かつ真摯に対応します。

一方で、威圧的・侮辱的な言動や暴力、長時間の電話や居座りなどの行為は、職員の尊厳や人格を傷つけるだけでなく、業務の遂行に支障をきたすこととなり、行政サービスの低下を招くおそれがあります。

本市では、職員の安全と尊厳を守り、質の高い行政サービスを継続的に提供するため、これらの行為に対し、組織全体で毅然と対応し、カスタマーハラスメントの防止に取り組みます。

3 カスタマーハラスメントの定義

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、職員が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えるものにより、職員が精神的または身体的な苦痛を与えられ、職員の人格若しくは尊厳が害され、又は職員の勤務環境が害されるものを指します。

ただし、苦情やクレーム等の全てがカスタマーハラスメントに該当するわけではありません。客観的に見て、社会通念上相当な範囲で行われたものは、いわば正当な苦情・クレーム等であり、カスタマーハラスメントに該当しないことに留意する必要があります。真摯に対応し、市側の対応が不適切であった場合には素直に謝罪するなど、初期対応を適切に行うことにより、深刻化の回避に繋がります。

4 カスタマーハラスメントになり得る例

これらはあくまでも例示であり、当てはまらない場合にカスタマーハラスメントにならないということではありません。

（１）言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ・そもそも要求に理由がない又は行政サービス等と全く関係のない要求
ア 性的な要求や、職員のプライバシーに関わる要求をすること。

- ・対応が著しく困難又は対応が不可能な要求
 - ア 過剰な要求や不当な言いがかり。
- (2) 手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの
 - ・身体的な攻撃（暴行、傷害等）
 - ア 殴る、蹴る、叩く等の暴行を行うこと。
 - イ 物を投げつけること。
 - ウ わざとぶつかること。
 - エ つばを吐きかけること。
 - ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
 - ア 庁舎の物を壊すことをほのめかす発言やSNS等のインターネット上へ悪評を投稿することをほのめかす発言によって職員を脅すこと。
 - イ SNS等のインターネット上へ悪評を投稿することをほのめかす発言によって職員を脅すこと。
 - ウ 職員の人格を否定するような言動（職員の性的指向・ジェンダーアイデンティティに関する侮辱的な言動を含む。）を行うこと。
 - エ 土下座を強要すること。
 - オ 盗撮や無断での撮影をすること。
 - カ 職員の性的指向・ジェンダーアイデンティティ等の機微な個人情報について、当該職員の了解を得ずに他の者に暴露すること又は当該職員が開示することを強要する若しくは禁止すること。
 - ・威圧的な言動
 - ア 大きな声をあげて職員や周囲を威圧すること。
 - イ 反社会的な言動を行うこと。
 - ・継続的、執拗な言動
 - ア 同様の質問を執拗に繰り返すこと。
 - イ 当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立てをすること。
 - ウ 同様の電子メール等を執拗に繰り返し送り付けること。
 - ・拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）
 - ア 長時間にわたる居座りや電話で職員を拘束すること。

5 カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントと疑われる行為が生じた場合には、複数の職員で対応するなど、組織的な対応を開始します。

これらはいくまでも例示であり、事案の内容や状況に応じて適切に対処する必要があります。

- (1) 職員から管理職等に直ちに報告し、その場の対応の方針について指示を仰ぐこと。

- (2) 可能な限り職員を一人で対応させないこと。また、必要に応じて管理職等が同席すること。
- (3) 行政サービスの利用者等とのやり取りを録音・録画すること。なお、録音・録画に当たっては個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号。以下「個人情報保護法」という。）等を遵守し、行政サービスの利用者等の個人情報を適切に取り扱うこと。
- (4) 職員から十分な説明を行った上で、なお繰り返しの要求が続く場合には、一定の時間の経過をもって退去を求めたり、電話を切ったりすること。
- (5) 暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動については、警察へ通報すること。
- (6) 現場対応が困難な場合においては、総務課の相談窓口や安全・安心対策監、行政改革推進課へ情報共有を行い、連携を図ること。
- (7) 法的な手続きが必要な場合には、弁護士へ相談すること。

6 特に悪質と考えられるものへの対応

職員に対し過度な要求を繰り返すなど、特に悪質と考えられるケースについては、警察や弁護士等の専門機関と連携し、法的措置を含めた対処を検討します。

7 基本的な対策

- (1) カスタマーハラスメントに対する本市の基本姿勢の明確化
- (2) カスタマーハラスメント対応マニュアルの整備
- (3) 職員のための相談体制の整備
- (4) カスタマーハラスメントに適切に対応するための職員研修の実施

8 職員の責務

- (1) 職員は、カスタマーハラスメントへの理解を深めるとともに、職場においてカスタマーハラスメントが発生しないように努めなければなりません。
- (2) 管理職は、カスタマーハラスメントが行われることのない良好な職場環境を構築するとともに、カスタマーハラスメントが生じた場合には、迅速かつ適切に対処するよう努めなければなりません。
- (3) 職員は、契約事業者等他の事業主が雇用する者に対し、カスタマーハラスメントを行ってはなりません。

令和8年10月1日
旭 市

参考5 ○旭市不当要求行為等の防止に関する要綱

平成20年11月27日

告示第179号

(趣旨)

第1条 この要綱は、職員の安全及び公務の円滑かつ適正な執行を確保するため、職員が職務を遂行する上で受ける不当要求行為等の防止に関し必要な事項を定めるものとする。

(定義)

第2条 この要綱において「不当要求行為等」とは、次の各号に掲げる行為をいう。

(1) 暴力、脅迫等の社会常識を逸脱した手段により、要求の実現を図る行為

(2) 職員に対し、正当な理由なく面接を強要する行為

(3) 粗野又は乱暴な言動により、他人に身の安全の不安を抱かせる行為

(4) 正当な権利行為を装い、又は社会的相当性を逸脱した手段により、機関誌、図書等の購入要求又は工事計画の変更、工事の中止、下請参入要求及び法外な補償等を不当に要求する行為

(5) 市庁舎その他市の施設（以下「市庁舎等」という。）の保全及び市庁舎等における秩序の維持並びに事務事業の執行に支障を生じさせる行為

(6) 前各号に掲げるもののほか、前各号に準ずる行為

(職員の責務)

第3条 職員は、常に法令等を遵守し、公正に職務を遂行しなければならない。

2 職員は、違法な行為又は公正な職務の遂行を損なうおそれのある行為を求められた場合は、これを拒否しなければならない。

（所属長の責務）

第4条 所属長は、公正な職務の遂行と服務規律の確保を図るとともに、監督責任を十分自覚し、所属職員の公正な職務の遂行の確保に努め、その行動について適切に指導監督しなければならない。

（任命権者の責務）

第5条 任命権者は、公正な職務の遂行を確保するため、職員の指導、研修その他必要な措置を講じなければならない。

（不当要求行為等対策責任者）

第6条 不当要求行為等に適切な対策を講じるため、各課に不当要求行為等対策責任者（以下「対策責任者」という。）を置く。

2 対策責任者は、各課の副課長をもって充てる。

3 対策責任者は、不当要求行為等の対策に関する課内及び庁内の総合調整、情報提供等を行うものとする。

（不当要求行為等防止対策委員会の設置）

第7条 不当要求行為等に対し、市各部署の連携及び適切な対応を図るため、不当要求行為等防止対策委員会（以下「委員会」という。）を設置する。

（所掌事務）

第8条 委員会の所掌事務は、次の各号に掲げるとおりとする。

（1） 不当要求行為等に関する情報交換及び連絡調整

（2） 不当要求行為等に係る事案への対応方針の決定

（3） 不当要求行為等に関する総括的な対策の検討

（4） 前3号に掲げるもののほか、委員会が必要と認める事項

(組織)

第9条 委員会は、次の各号に掲げる者をもって組織する。

- (1) 副市長
- (2) 秘書広報課長
- (3) 行政改革推進課長
- (4) 総務課長
- (5) 財政課長
- (6) 税務課長
- (7) 市民生活課長
- (8) 環境課長
- (9) 社会福祉課長
- (10) 子育て支援課長
- (11) 商工観光課長
- (12) 建設課長
- (13) 都市整備課長

(委員長及び副委員長)

第10条 委員会に委員長及び副委員長各1人を置く。

- 2 委員長は、副市長をもって充てる。
- 3 副委員長は、総務課長をもって充てる。
- 4 委員長は、会務を総理し、委員会を代表する。
- 5 副委員長は、委員長を補佐し、委員長に事故があるとき又は委員長が欠けたときは、その職務を代理する。

(会議)

第11条 委員会の会議（以下「会議」という。）は、委員長が招集し、その議長となる。

- 2 会議は、委員の過半数が出席しなければ開くことができない。
- 3 会議の議事は、出席委員の過半数をもって決し、可否同数のときは、議長の決するところによる。
- 4 前3項の規定にかかわらず、委員長は、不当要求行為等に係る事案が急施を要し、会議を招集する暇がないと認めるときは、委員の一部と協議し、対策を講じることができる。
- 5 委員会は、必要があると認めるときは、委員以外の者を会議に出席させ、意見又は説明を求めることができる。

(庶務)

第12条 委員会の庶務は、総務課において処理する。

(不当要求行為等発生時の対応等)

第13条 所属長は、その所管において不当要求行為等が発生し、又は発生するおそれがあると認めるときは、適切な初期対策をとらなければならない。

- 2 所属長は、不当要求行為等が発生したときは、不当要求行為等発生報告書（別記様式）により、委員長に報告しなければならない。

(組織的対応等)

第14条 所属長は、不当要求行為等が発生したときは、委員会の決定した対応方針に基づいて職員に指示を与え、適切な対応を図るとともに、必要な措置を講じなければならない。ただし、対応方針が定まっていないとき又は対応方針に定めのない事項で急施を要するときは、対応する職員が必要な措置を講じることができるものとし、当該対応の内容については、その都度委員長に報告するものとする。

- 2 所属長は、不当要求行為等に対しては、複数の職員で対応するよう指示するものとする。

3 職員は、不当要求行為等に対応するときは、毅然とした態度で冷静に対応し、当該対応の内容を記録するものとする。

(その他)

第15条 この要綱に定めるもののほか、不当要求行為等の防止に関し必要な事項は、別に定める。

附 則

この要綱は、平成20年12月1日から施行する。

附 則（平成22年6月14日告示第117号）

この告示は、公示の日から施行する。

附 則（平成23年5月20日告示第75号）

この告示は、平成23年6月1日から施行する。

附 則（平成26年3月31日告示第62号）

この告示は、平成26年4月1日から施行する。

附 則（平成30年3月29日告示第47号）

この告示は、平成30年4月1日から施行する。

別記様式(第13条関係)

年 月 日

不当要求行為等防止対策委員長

所属長職氏名

不 当 要 求 行 為 等 発 生 報 告 書

標記の件について、次のとおり報告します。

発 生 日 時	
発 生 場 所	
対 応 者	
相 手 方	住 所 氏 名 職 業 連絡先
不当要求行為等 の 内 容	
対応措置状況	
そ の 他	

平成17年7月1日

規則第18号

(目的)

第1条 この規則は、市の庁舎における秩序の維持に関して必要な事項を定め、公務の正常かつ円滑な執行を確保することを目的とする。

(定義)

第2条 この規則において「庁舎」とは、市の事務又は事業の用に供する土地、建物その他の設備で、市長の管理に属するものをいう。

(庁舎管理の基本原則)

第3条 庁舎の管理に当たっては、事務の遂行が迅速的確に行われるよう秩序の維持に努めなければならない。

2 職員は、庁舎の保全及び秩序の維持について、常に積極的に努めなければならない。

3 庁舎に入ろうとする者は、職員の執務を阻害し、又は他の者に迷惑を及ぼす行為をしないよう留意しなければならない。

(禁止行為)

第4条 庁舎においては、次の各号に掲げる行為をしてはならない。

(1) 示威又はけん騒にわたる行為をすること。

(2) 通行の妨害になる行為をすること。

(3) 庁舎若しくは物件を損傷し、庁舎の美観を損し、又は不潔な行為をすること。

(4) 危険な場所その他指定された場所以外の所において、喫煙し、又は火気を取り扱うこと。

(5) 正当な理由なく、凶器又は爆発性物質その他の危険物を持ち込むこと。

(6) 職員に面会を強要すること。

(7) 庁舎に用務のない者が駐車すること。

2 市長は、前項各号の規定に違反した者に対しては、直ちに庁舎から退去させ、又は当該物件の撤去を命ずることができる。この場合において、物件の撤去を命じられた者が物件を撤去しないときは、市長は、当該物件を撤去することができる。

(許可を必要とする行為)

第5条 庁舎において次の各号に掲げる行為をしようとする者は、あらかじめ市長の許可を受けなければならない。

- (1) 市の機関以外のものが主催する集会又はこれに類する行為をすること。
- (2) 物品の販売、宣伝、勧誘、寄附の募集又はこれらに類する行為をすること。
- (3) 公用を目的とするもの以外の広告物等を掲示、配布若しくは回覧し、又は公用を目的とするもの以外の看板、立札若しくはこれらに類するものを設置すること。
- (4) 仮設工作物の設置その他庁舎を一時的かつ特別に使用すること。
- (5) 旗、幕、プラカード、拡声機、宣伝車又はこれらに類するものを所持し、若しくは持ち込もうとすること。

2 市長は、前項の許可をする場合には、必要な条件を付し、又は指示をすることができる。

3 市長は、第1項の許可を受けた者がその許可の内容又は前項の条件若しくは指示に違反したときは、許可を取り消し、その行為を中止させ、又は当該物件の撤去を命ずることができる。この場合において、物件の撤去を命じられた者が物件を撤去しないときは、市長は、当該物件を撤去することができる。

(集団立入りの制限)

第6条 市長は、多数の者が庁舎に立ち入ろうとする場合において庁舎の秩序の維持又は災害防止のため必要があると認めたときは、庁舎へ立ち入る者の数、時間若しくは場所を制限し、又は庁舎への立入りを禁止する等の必要な措置を講ずることができる。

(その他)

第7条 この規則に定めるもののほか、庁舎の秩序の維持に関し必要な事項は、市長が別に定める。

附 則

(施行期日)

1 この規則は、平成17年7月1日から施行する。

(経過措置)

2 この規則の施行の日の前日までに、合併前の旭市庁舎管理規則（昭和58年旭

市規則第 19 号)、飯岡町庁舎管理要綱(昭和 60 年飯岡町訓令第 5 号)又は干潟町役場庁内取締規則(昭和 36 年干潟町規則第 19 号)の規定によりなされた処分、手続その他の行為は、それぞれこの規則の相当規定によりなされたものとみなす。