

那須烏山市職員向け カスタマーハラスメント対応マニュアル

令和8年9月
総務課人事グループ

目次

1	はじめに	1
2	カスタマーハラスメントとは	2
(1)	カスタマーハラスメントの考え方	2
(2)	カスタマーハラスメントの判断基準	3
(3)	社会通念上許容される範囲を超えた言動の例	4
3	組織的な取組	5
(1)	職員の安全管理・個人情報保護	5
(2)	適切な対応・組織的対応の徹底	5
(3)	職員研修と周知啓発	5
4	カスタマーハラスメントに発展させないための基本姿勢	6
(1)	クレームの初期対応	6
(2)	各場面に応じた対応	7
5	カスタマーハラスメントへの対応	8
(1)	対応についての心構え	8
(2)	対応の基本ルール	8
(3)	カスタマーハラスメントの類型と対応例	8
(4)	対応終了後の措置	14
(5)	相談体制の整備	14
6	カスタマーハラスメントへの対応フロー	15
7	カスタマーハラスメント対応関係様式	16
(1)	カスタマーハラスメント発生報告書	16
(2)	カスタマーハラスメント発生報告書 別紙（事案の状況タイムライン）	17

1 はじめに

令和4年2月に厚生労働省により「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」が作成され、令和7年6月には、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（以下、「労働施策総合推進法」という。）の改正法案が成立しました。その際に、カスタマーハラスメント対策を事業主の「雇用管理上の措置義務」とすることが発表されたことで、事業主におけるカスタマーハラスメント対策が急務となっており、栃木県においても、栃木県カスタマーハラスメント防止条例（以下、「県カスハラ防止条例」という。）が令和8年4月から施行となりました。

行政組織における、職員の職務に係る行政サービスの利用者等（以下、「行政サービスの利用者等」という。）からのクレーム・苦情等（以下、「クレーム」という。）は、制度や接遇態度等に対しての不平、不満を訴えるものであり、それ自体は問題でなく、業務改善や新たな施策、サービス向上につながるものであるため、本市は、行政サービスの利用者等から寄せられる意見や要求に真摯に対応し、信頼や期待に応えることで、より一層質の高い行政サービスを提供することを心がけます。

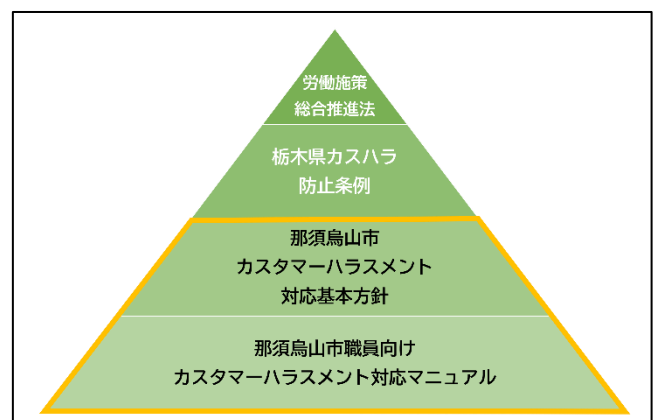
他方で、行政サービスの利用者等からの言動の中には、社会通念上許容される範囲を超え、職員の人格や尊厳を傷つけるものもあり、こうした行為は、勤務環境や職員の心身の健康への悪影響をもたらす他、業務遂行に著しい障害を与え、行政サービスの質の低下を招き、行政サービスの利用者等が公平・公正に本来の行政サービスを受けられなくなる等、重大な問題になることも懸念されます。

このような、企業等の従業員等に対する顧客等からの暴行、脅迫、ひどい暴言や不当な要求等の著しい迷惑行為であるカスタマーハラスメントは、近年さらに増加し、従業員等への被害の大きさから社会問題となっています。

本市が令和7年に職員に対し実施した調査では、50.6%が「今までに窓口・電話で長時間にわたる対応をしたことがある」、45.6%が「今までに大声で脅迫や罵倒等をされたことがある」と回答し、多くの職員がカスタマーハラスメントへの対応に強いストレスを感じていることが示唆されました。

こうした背景を踏まえ、カスタマーハラスメント対策への理解を深め、実際に起きた場合の対応を明確にする必要があることから、労働施策総合推進法及び県カスハラ防止条例に基づき、本マニュアルを作成しました。

本市職員においては、本マニュアルの記載事項を基本とし、職員の人権を尊重するとともに、職員の安全を確保することにより、職員が取り組むべき業務に注力し、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、カスタマーハラスメント対応は、個人の対応能力に委ねることなく、組織として取り組むべき課題であることを理解し、組織全体で毅然とした適切な対応をお願いします。



【基本方針及び本マニュアルの位置づけ】

2 カスタマーハラスメントとは

本市における職員に対するカスタマーハラスメントの定義は、厚生労働省指針を踏まえ、下記のとおりとします。

職場において行われる、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、又は職員の勤務環境が害されるもの。

なお、県カスハラ防止条例においては、カスタマーハラスメントの禁止が謳われております。

(カスタマーハラスメントの禁止)

第4条 何人も、あらゆる場において、カスタマーハラスメントを行ってはならない。

(1) カスタマーハラスメントの考え方

① 行政サービスの利用者等からの言動

言動とは、対面で行われるもののみならず、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ます。

② 社会通念上許容される範囲を超えるもの

社会通念に照らし、行政サービスの利用者等の言動の内容が職員の従事する業務の内容からして相当性を欠くもの又は手段や態様が相当でないものを言います。

なお、このような言動に該当するか否かは、次に掲げる事項に留意した上で、具体的な状況（言動の目的、当該言動を受けた職員の問題行動の有無並びにその内容及び程度その他当該言動が行われた経緯及びその状況、業務の内容及び性質、当該言動の態様、頻度及び継続性、職員の属性及び心身の状況、当該言動の行為者との関係性等）を踏まえて総合的に判断するものとしします。

ア 「言動の内容」又は「手段や態様」の一方のみが社会通念上許容される範囲を超える場合でも該当することがあり得ること。

イ 組織又は職員の側の不適切な対応が当該言動の原因や背景となっている場合もあること。

③ 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

当該言動により、職員が身体的又は精神的に苦痛を与えられ、勤務環境が不快なものとなったことにより、当該職員が業務を遂行する上で看過できない程度の支障が生じることを指します。

苦痛や支障の程度は、職員個人の考え方や捉え方により差異が生じる場合が想定されますが、社会一般の就業者が同様の状況で当該言動を受けた際に、業務を遂行する上で看過できない程度の支障が生じたと感じる言動であるかどうかを基準に判断します。

また、支障の程度を検討するに当たっては、当該言動の頻度や継続性は考慮するものの、強い身体的又は精神的苦痛を与える態様の言動の場合は、1回の言動でも、職員が業務を遂行する上で看過できない程度の支障が生じ得ることに留意します。

なお、「職員」は、正職員だけではなく、会計年度任用職員等を含む全ての職員のことを指します。

(2) カスタマーハラスメントの判断基準

基準となるのは、「行政サービスの利用者等の要求内容に妥当性はあるか」と「要求実現のための手段が社会通念上に照らして相当な範囲か」です。

① 行政サービスの利用者等の要求内容に妥当性はあるか

要求に際する事実関係や因果関係を確認し、市の過失がないか、根拠のある要求がなされているかを確認し、要求の妥当性を判断します。

② 要求実現のための手段が社会通念上に照らして相当な範囲か

要求内容の妥当性確認するとともに、要求実現に向けた手段が社会通念上に相当する範囲かを確認します。

区分	判定		
①妥当性の有無	有		無
②要求実現の手段の相当性	相当	不相当※	
判断結果	正当な要求	カスタマー ハラスメント	カスタマー ハラスメント

※要求内容に妥当性があったとしても、要求時の言動が、社会通念上不相当と考えられる場合は、カスタマーハラスメントに該当します。

行政サービスの利用者等の「正当な要求」の考え方

行政サービスの利用者等からの意見・要望・問合せで、内容や態様が社会通念上許容されるものは、カスタマーハラスメントには該当せず、不当に制限してはなりません。

また、対応に当たっては、特に次の点に留意する必要があります。

- ・利用者には、法令で保障された権利があること
- ・障がいのある人や認知症の人など、合理的配慮を必要とする利用者がいること
- ・法令により、サービス提供が義務付けられている場合があること
- ・サービスの中断が、利用者の生命や心身の健康に重大な影響を及ぼす場合があること

(3) 社会通念上許容される範囲を超えた言動の例

長時間拘束型	権威型
・ 正当な理由なく、長時間にわたり居座る行為 ・ 長時間の電話により、業務に支障を及ぼす行為	・ 権威を利用し、土下座等の行為を一方的に要求する行為 ・ 文書による謝罪を要求する行為
リピート型	庁舎外拘束型
・ 不当な要求について、電話や来庁により繰り返し問合せを行う行為 ・ 十分な検討時間を置かずに来庁し、同様のクレームを繰り返す行為	・ クレームの詳細を明らかにせず、自宅や庁舎外の特定の場所へ呼び出す行為 ・ 要求が不当であることが判明した後も職員を返さず、膠着状態が30分以上続く行為 ・ 対応終了後も、職員を帰らせないようにする行為
暴言型	SNS/インターネット上での誹謗中傷型
・ 大声や暴言により、執拗に責め立てる行為 ・ 庁舎内で恫喝や罵声を繰り返し、秩序を乱す行為 ・ 侮辱的な言葉を発する行為	・ インターネット上に職員の氏名や顔写真等を公開する行為 ・ 市の信用を毀損する行為
暴力型	セクシュアルハラスメント型
・ 身体への危険な接触行為 ・ 椅子を乱暴に扱う、カバンを蹴るなど、物に対する攻撃的な行為 ・ 物を投げつけるなどの危険な行為	・ 特定の職員につきまとう行為 ・ 職員に対するわいせつ行為や盗撮を行う行為 ・ 性的な発言を行う行為
威嚇・脅迫型	
・ 脅迫的又は反社会的な言動を行う行為 ・ 必要以上に接近する行為 ・ SNSやマスコミへの情報提供、拡散をほのめかして威圧する行為	

厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」参照

3 組織的な取組

(1) 職員の安全管理・個人情報保護

① 職員用名札

名字（ひらがなとローマ字）だけの表記とします。

② 電話応対

外線電話を受けた際の第1声は、課（局）名までに統一します（例：「那須烏山市役所総務課です」）。ただし、職員側から電話をかける際は、必ず職員名を名乗ります。

(2) 適切な応対・組織的対応の徹底

① 話し方

専門用語や略語等の使用を避け、相手に分かりやすい言葉で説明します。

② 対応フローの確認

所属長を中心に、カスタマーハラスメントが発生した場合の役割分担や対応手順など、対応フローをあらかじめ確認します。

(3) 職員研修と周知啓発

① 職員研修の実施

カスタマーハラスメントの内容及び対応方法等を学ぶための研修を実施します。

② 啓発ポスターの掲示

カスタマーハラスメント防止啓発のポスターを窓口付近に掲示します。

③ 撮影等の禁止事項ポスターの掲示

行政サービスの利用者等のプライバシーや肖像権、個人情報保護の観点から、市役所敷地内における撮影、録画、録音等は、特定の場合を除き、原則禁止とする旨のポスターを掲示します。



4 カスタマーハラスメントに発展させないための基本姿勢

(1) クレームの初期対応

クレームの初期対応においては、まずは誠意ある対応をしつつ、状況を正確に把握し、事実確認をする必要があります。

ただし、行政サービスの利用者等から暴力行為やセクハラ行為を受けた場合は、すぐに管理監督者（総括以上）に相談する等、事案を引き継ぎ、一人で対応しないようにすることが重要です。

窓口対応、電話でのクレーム対応のどちらにおいても、以下の事項に留意し、まずは行政サービスの利用者等の主張を傾聴することが求められます。窓口対応の場合は、不要なトラブルを避けるために、初期対応の時点で、複数名で対応することも考えられます。

1. 対象を明確にして謝罪する

対象を明確にした上で限定的に謝罪します。

「この度は不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ありません」といったように不快感を抱かせたことに謝ります。正確に状況が把握できていない段階では、組織として非を認めたような発言はせず、事実を確認して組織で判断したときに、過失の程度に応じた謝罪をします。



2. 状況を正確に把握する

行政サービスの利用者等が主張する内容を正確に把握します。話を聞く際には、途中で発言を遮ることや反論はせず、まずは一通り事情を確認します。

一通り事情を確認した後は、行政サービスの利用者等が話す内容に不明確なものがあれば確認をし、不足する内容（いつ、どこで、誰が、何を、なぜ、どのように）があれば追加で意見をもらい、行政サービスの利用者等の勘違いがあれば正しい情報を提供します。



3. 管理監督者に情報共有する

行政サービスの利用者等から確認した情報は、管理監督者に共有します。

管理監督者が迅速かつ正確に状況を把握するため、行政サービスの利用者等の要望のみならず、出来るだけ事実関係を時系列で整理して報告します。

(2) 各場面に応じた対応

クレームの初期対応は、窓口対応か電話対応かによっても、その対応の方法が異なります。また、行政サービスの利用者等の求めに応じて訪問するケースも想定され、窓口での対応時、電話での対応時、訪問での対応時と各場面にあわせて留意するポイントをまとめておく効果的です。

窓口での対応

- カウンターで対応せず、会議室等の個室に招いて二人以上で対応する（時間・人・場所を変えて対応する）。
- 相手が感情的になっていても、適度な相づちや丁寧な話し方で冷静に対応し、よく話を聞く。また、言葉遣いに注意し、専門用語などは使わないようにする。
- 質問を交えながら、詳細に情報を確認し、メモを取って要点を確認する。
- 極力議論は避け、問題を解決しようとする前向きな姿勢を感じさせる。
- その場しのぎの回答はせず、対応出来ないことははっきり断る。
- 相手を落ち着かせたい場合は、後で確認して回答するなど冷却期間を設ける。

電話での対応

- 電話機に録音機能が備わっている場合は、その機能を活用する。
- 基本的には、第一受信者が責任を持ち、問合案件のたらい回しをしない。
- 丁寧な言葉遣いでゆっくり話し、相手が理解できるように説明する。
- 行政サービスの利用者等の発言内容と齟齬が出ないように、メモを取りながら話を聞き、復唱して確認する。
- 対応出来ることと出来ないことをはっきりさせ、相手に過大な期待を抱かせない。
- 即時回答できない内容については、事実を確認してから追って返事をする。

訪問での対応

- 冷静になりにくい時間帯（夜間や早朝）の訪問は避ける。
- 周囲から話を聞かれる場所や決められた場所以外には行かない。
- あらかじめ訪問先や問題点について情報を集め、問合内容への対応方針を決めておく。
- まずは、相手の言い分を聞くだけにする。
- 出来るだけ二人で行く（一人での対応や、多人数での訪問を控える）。

5 カスタマーハラスメントへの対応

(1) 対応についての心構え

職員の安全を確保し、事態の悪化を防止するとともに、バックアップ体制を確立するため、職員は以下の各対応についてあらかじめ確認し、十分に理解しておきましょう。

職員	対応方法
応対職員 (同席職員含む)	・ 自身の身が危険だと感じた際は対応を打ち切り、安全な場所へ移動する。 ・ 判断基準に該当するか迷ったら管理監督者等に相談し、一人で抱え込まない。
管理監督者 (総括以上)	・ 応対職員を孤立させない。また、必要に応じて対応を代わる。 ・ 応対職員の気持ちに寄り添いつつ、判断基準に照らし合わせて冷静な判断をする。
庁舎管理者 (烏山庁舎：総務課長) (南那須庁舎：建設課長) (保健福祉センター：福祉事務所長) (水道庁舎：上下水道課長)	・ 正常な執務が妨げられる場合は、庁舎の秩序と安全を確保する観点から、退去命令を行うなど、庁舎管理者として毅然と対応する。

(2) 対応の基本ルール

① 対応時間の目安

- ・ 1回の対応時間は、原則として30分を目安とします。
- ・ 説明を尽くしても同一の要求内容を繰り返される場合は、対応終了を予告した上で打ち切ります。ただし、30分経過のみを理由として機械的に打ち切るのではなく、相談内容や対応状況を踏まえて判断するものとします。

② 録音・録画等

- ・ 正確な事実確認や職員の安全確保等のため、必要に応じて応対の様子や電話の内容を録音・録画します。なお、録音・録画に際しては、個人情報保護に十分留意するとともに、データの管理については、漏えい等の被害が出ないように細心の注意を払います。

③ 複数人での対応

- ・ 長時間、威圧的又は困難な対応が見込まれる場合は、原則として複数人で対応します。

④ 管理監督者への引継ぎ

- ・ 応対職員や同席職員での対応が困難となった場合は、管理監督者が対応を引き継ぎます。

⑤ 危険がある場合の対応

- ・ 暴力や脅迫、器物破損等、犯罪に該当し得る行為がある場合は、対応を中止し庁舎管理者と連携し警察へ通報します。

(3) カスタマーハラスメントの類型と対応例

厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」では、カスタマーハラスメントに該当する行為は、大きく9つの類型に分けられています。

以下に、類型ごとの判断基準例や対応例を示します。

長時間拘束型	
【判断基準例】	
・ 職員の対応等に問題がなく、正当な理由がないにもかかわらず、長時間にわたり職員を拘束する。 ※本来の目的に係る対応が終了した後、又は不当な要求により対応が膠着した状態となってから30分を経過した場合	
【該当する可能性のある刑法犯】	
・ 逮捕・監禁罪（刑法第220条）（3月以上7年以下の拘禁刑）※一定の場所から移動の自由を奪う行為 ・ 住居侵入罪（刑法第130条前段）、不退去罪（刑法第130条後段）（3年以下の拘禁刑又は10万円以下の罰金）	
【対応例】	
対応職員	・ これ以上対応できない理由を説明し、要求には応じられないことを明確に伝える。膠着状態となってから30分を超えた場合は、退去を求める（電話を切る、訪問先から退出する等）。 ・ あらかじめ対応可能な時間を伝え、時間を超えて対応しない。 <30分経過後の発言例> 「以前からお話を伺っておりますが、〇〇には応じられませんので、お引き取りください。」 「結論は変わりませんので、これで電話を終了させていただきます（職場に戻させていただきます）。」 「お約束した時間を過ぎておりますので、これで対応を終了させていただきます。」 「〇時から会議があるため、これで対応を終了させていただきます。」 ※会議や予定を理由とする場合は、事実に基づく場合に限る。
管理監督者	・ 相手方が帰らない場合は、毅然とした態度で退去を求める。 ・ それでも帰らない場合は、庁舎管理者に連絡する。
庁舎管理者 総務課	・ 正常な執務の妨げとなる場合は、那須烏山市庁舎管理規則第5条第2項の規定に基づき、庁舎管理者から相手方に退去を命じる。 ・ 状況に応じて弁護士への相談や警察に通報する等の検討をする。

リピート型	
【判断基準例】	
・ 正当な理由なく、電話や来庁により同様の申立てや問合せを繰り返している。 ※相手方が関心を有する事項について、繰り返し問合せを行う場合は、管理監督者が対応方法を判断し、状況に応じて対応する。	
【該当する可能性のある刑法犯】	
・ 偽計業務妨害罪（刑法第233条）（3年以下の拘禁刑又は50万円以下の罰金） ・ 威力業務妨害罪（刑法第234条）（3年以下の拘禁刑又は50万円以下の罰金）	
【対応例】	
対応職員	・ 対応内容を記録し、同様の問合せを繰り返さないよう伝える。 ・ 録音を行い、記録として保管する。 ※相手方の事情や状況にも配慮し、認知機能の低下等の可能性も考慮する。
管理監督者	・ 申立てや問合せの妥当性、相手方の認知機能の低下等の可能性を考慮する。 ・ 毅然とした態度で、同様の申立てや問合せを繰り返さないよう伝え、必要に応じて退去を求める。 ・ それでも繰り返す場合は、業務妨害に該当する可能性がある旨を伝え、状況に応じて庁舎管理者に連絡する。
庁舎管理者 総務課	・ 正常な執務の妨げとなる場合は、那須烏山市庁舎管理規則第5条第2項の規定に基づき、庁舎管理者から相手方に退去を命じる。 ・ 状況に応じて弁護士への相談や警察に通報する等の検討をする。

暴言型	
【判断基準例】	
・ 大声を上げるほか、「馬鹿」などの侮辱的発言や人格を否定する発言、名誉を棄損する発言を行う。	
【該当する可能性のある刑法犯】	
・ 軽犯罪法違反（刑法第16条又は第17条）（拘留又は科料） （粗野または乱暴な行動で迷惑をかけた場合） ・ 名誉棄損罪（刑法第230条）（3年以下の拘禁刑又は50万円以下の罰金） ・ 侮辱罪（刑法第231条）（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）	
【対応例】	
対応職員	・ 後で事実確認ができるよう録音・記録を行い、程度が著しい場合は退去を求める（電話を切る、訪問先から退出する等）。 <侮辱的な発言等をされた場合の発言例> 「そのような発言をされる方とはお話しすることはできません。お引き取りください（電話を切らせていただきます、職場に戻らせていただきます）。」
管理監督者	・ 相手方が帰らない場合は、毅然とした態度で退去を求める。 ・ それでも帰らない場合は、庁舎管理者に連絡する。
庁舎管理者 総務課	・ 正常な執務の妨げとなる場合は、那須烏山市庁舎管理規則第5条第2項の規定に基づき、庁舎管理者から相手方に退去を命じる。 ・ 状況に応じて弁護士への相談や警察に通報する等の検討をする。

暴力型	
【判断基準例】	
・身体への危険な接触行為を行う。 ・身体に触れなくても、物を投げる、物を蹴る、机を叩くなど、危険を感じさせる行為を行う。	
【該当する可能性のある刑法犯】	
(暴行を加えたが人を傷害するには至らなかった場合) ・暴行罪(刑法第208条)(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) (人の身体を傷害した場合) ・傷害罪(刑法第204条)(15年以下の拘禁刑又は50万円以下の罰金)	
【対応例】	
応対職員	・相手方と一定の距離を保つなど、安全確保を最優先とした上で、警察へ通報する。 <机を叩く等の態度で威嚇してきた場合の発言例> 「静かにお話をしてください。」 「机を叩くのは止めてください。(それでも2, 3回繰り返す場合)これ以上続けられるようなら警察へ通報します。」
管理監督者	・相手方が当該行為を止めずに帰らない場合は、警察へ通報する。 ・応対職員の安全を確保するため、相手方と一定の距離を保ち、複数人で対応する。
総務課	・状況に応じて弁護士への相談等の検討をする。

威嚇・脅迫型	
【判断基準例】	
・「殺されたいのか」「SNSに投稿する」「動画を拡散する」などの脅迫的な発言を行う。 ・反社会的勢力との関係をほのめかす。	
【該当する可能性のある刑法犯】	
・脅迫罪(刑法第222条)(2年以下の拘禁刑又は30万円以下の罰金) ※生命・身体・名誉・財産に対して害を加える旨の告知をする行為	
【対応例】	
応対職員	・恐怖を感じていることを明確に伝え、その場での対応を終了する。 ※状況に応じて、対応者の変更や別日での対応を提案する。 <机を叩く等の態度で威嚇してきた場合の発言例> 「怖くて冷静に対応することができません。」
管理監督者	・応対職員の安全を確保するため、相手方と一定の距離を保ち、複数人で対応する。 ・相手方が帰らない場合には、毅然とした態度で退去を求める。
庁舎管理者 総務課	・正常な執務の妨げとなる場合は、那須烏山市庁舎管理規則第5条第2項の規定に基づき、庁舎管理者から相手方に退去を命じる。 ・状況に応じて弁護士への相談や警察に通報する等の検討をする。

権威型	
【判断基準例】	
・謝罪や土下座など、特定の行為を一方的に強要する。 ・他者の権威を利用し、執拗に特別扱いを要求する。 ・文書による謝罪を要求する。	
【該当する可能性のある刑法犯】	
・強要罪（刑法第223条）（3年以下の拘禁刑） ・強要未遂罪（刑法第223条）（3年以下の拘禁刑）	
【対応例】	
対応職員	・特別な対応はできないことを丁寧にはっきりと伝える。 ・不用意な発言はせず、要求には応じない。 ＜第三者の権威や影響力を利用する発言をしてきた場合の発言例＞ 「〇〇様にお伝えいただいても、本件について市としての対応は変わりません。」
管理監督者	・対応を交代し、特別な対応はできないことを丁寧にはっきりと伝える。
庁舎管理者 総務課	・正常な執務の妨げとなる場合は、那須烏山市庁舎管理規則第5条第2項の規定に基づき、庁舎管理者から相手方に退去を命じる。

庁舎外拘束型	
【判断基準例】	
・クレームの詳細を明らかにせず、一方的に自宅や特定の場所等へ呼びつける。 ＜クレームの内容を確認した上で、相手方の指定先へ訪問する場合＞ ・対応上の問題がなく、用件が終了したにもかかわらず、話題を変えながら職員を帰らせない。 ・要求が不当であると判明した後も、膠着した状態が30分以上続く。	
【該当する可能性のある刑法犯】	
・監禁罪（刑法第220条）（3月以上7年以下の拘禁刑）※一定の場所から移動の自由を奪う行為	
【対応例】	
対応職員 管理監督者	・原則として単独での対応を避け、クレームの詳細を確認した上で、上司と対応方法を検討する。 ・庁舎外を指定された場合は、公共性の高い場所を改めて指定する。 ・帰庁を物理的に妨げられた場合は、警察へ通報する。

SNS/インターネット上での誹謗中傷型	
【判断基準例】	
・インターネット上に職員の画像や動画を掲載し、プライバシーを侵害する内容を公開する。 ・個人や市役所に不利益を与える内容を一方的に書き込むなど、社会通念上不適切な情報を発信する。	
【該当する可能性のある刑法犯】	
・名誉棄損罪（刑法第230条）（3年以下の拘禁刑又は50万円以下の罰金）	
【対応例】	
対応職員	・投稿内容やURL、投稿日時等の記録を保存し、管理監督者へ報告する。 ・個人の判断で投稿者への返信その他の対応は行わない。
管理監督者	・投稿内容や対応職員への影響等を確認し、事実関係を整理した上で総務課へ報告・相談する。
総務課	・投稿の悪質性や拡散状況を踏まえ、組織としての対応方針を検討する。 ・必要に応じて、SNS等の運営事業者への削除要請、警察や弁護士への相談を行う。

セクシュアルハラスメント型	
【判断基準例】	
・身体に触れる、待ち伏せする、つきまとうなどの性的な行動を行う。 ・食事やデートに執拗に誘う。 ・性的な内容の発言を行う。	
【該当する可能性のある刑法犯】	
・公然わいせつ罪（刑法第174条）（6月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） ・不同意わいせつ罪（刑法第176条）（6月以上10年以下の拘禁刑） など ※民事上は不法行為として損害賠償の対象となる。	
【対応例】	
対応職員	・性的な言動を止めるよう明確に求めるとともに、必要に応じて録音や録画等により、その内容を記録する。 ・言動が継続する場合は、管理監督者に報告し、対応の交代を求める。
管理監督者	・必要に応じて対応の交代や複数人で対応する。 ・対応職員と相手方に事実確認を行った上で、相手方に警告する。
庁舎管理者 総務課	・執拗なつきまといや待ち伏せに対しては、職員への接触を禁止するとともに、正当な理由のない庁舎等への立入りを禁止する旨を伝える。それでも繰り返される場合は、弁護士への相談や警察への通報等を行う。

(4) 対応終了後の措置

カスタマーハラスメントへの対応終了後は、次の措置を講じます。

① カスタマーハラスメント発生報告書の提出

- ・ 対応職員は、相手方の要求や言動、対応経過、対応結果等を『カスタマーハラスメント発生報告書』（以下、「報告書」という。）に記録し、所属長へ提出します。所属長は報告書を総務課長あてに提供してください。

② 再発防止策の検討

- ・ 所属長は、迅速かつ正確に事実関係を確認し、継続又は再発が見込まれる場合は、今後の対応者、対応方法等について組織として対応方針を決定します。また、他部署への接触等が想定される場合は、必要な範囲で関係部署と事案の内容及び対応方針を共有します。
- ・ 悪質な事案については、総務課と連携し、警察への相談・通報、弁護士への相談その他法的措置を検討します。
- ・ 総務課は、必要に応じて事案を振り返り、対応上の課題を検討するとともに、対応方法、研修、マニュアル等の見直しを検討します。

③ 対応職員へのフォロー

- ・ 所属長は、対応職員の心身の状況に応じて相談その他必要な措置を講じます。
- ・ 総務課は、対応職員の心身の状況に応じて産業医による面談や産業カウンセラーによるカウンセリングを実施します。

(5) 相談体制の整備

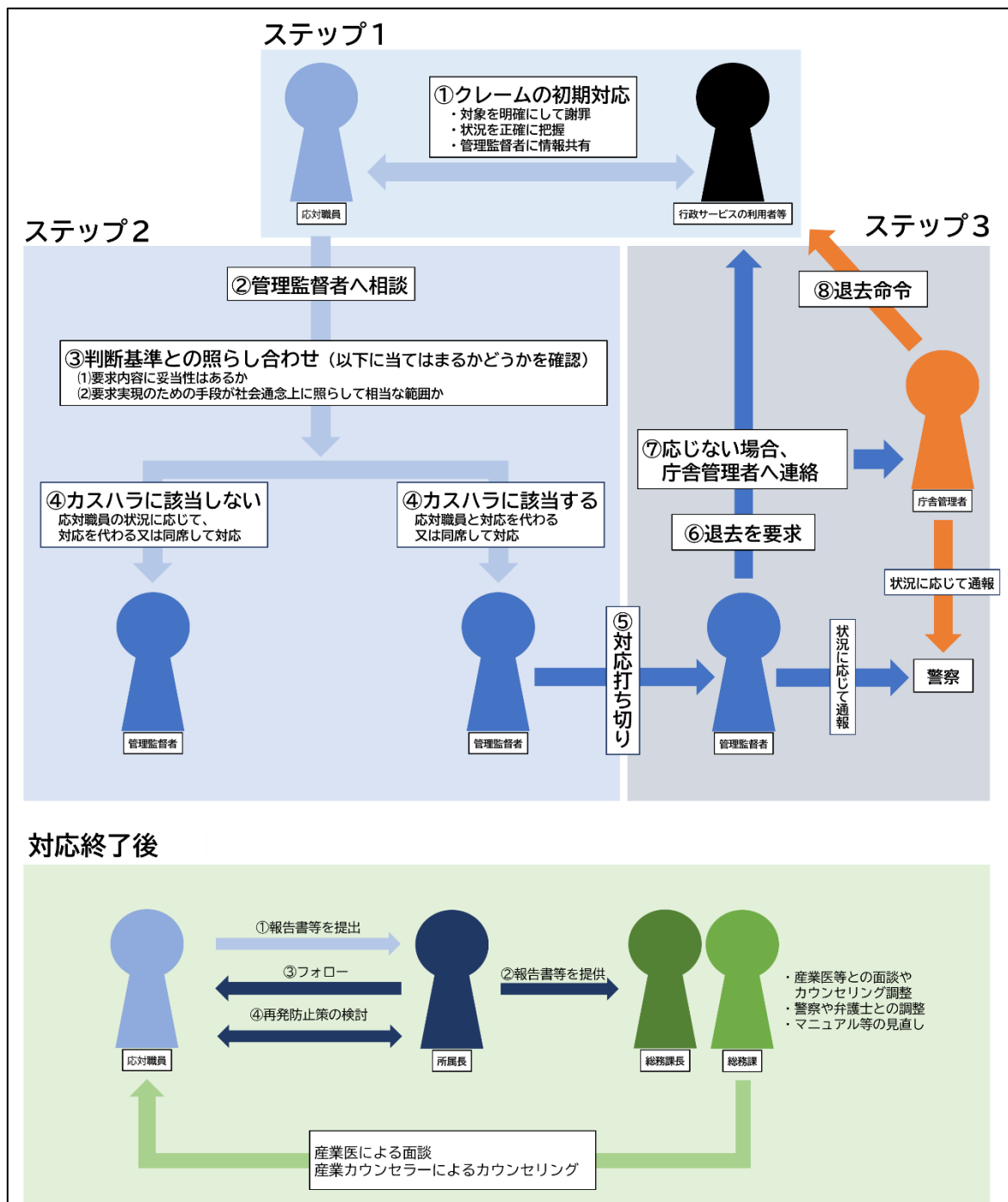
対応職員の基本的な相談先は管理監督者とし、全庁的な相談窓口は総務課人事グループに設置します。

総務課人事グループの相談窓口担当者にあっては、本マニュアルを熟知するなど、各種相談に対し、内容や状況に応じ適切に対応できるようにします。

相談は、カスタマーハラスメントに関して確認したいことや判断に迷うことなど、どのような内容でも相談できます。また、カスタマーハラスメントの発生のおそれがある場合や、該当するかどうか分からない場合であっても、広く相談に応じます。

なお、相談者等のプライバシーを保護し、相談したこと、事実関係の確認に協力したこと等を理由として勤務条件等の不利益な取扱いを行いません。

6 カスタマーハラスメントへの対応フロー



7 カスタマーハラスメント対応関係様式

(1) カスタマーハラスメント発生報告書

カスタマーハラスメント発生報告書		報告書作成者：
所 属：	課（局）	グループ
応対職員：	同席した又は応対を代わった職員：	
発生日時：	（所要時間： 時間 分）	
発生場所：		
相手方：	連絡先：	

カスタマーハラスメントの内容

1 該当するカスタマーハラスメントのタイプを選択してください。いずれにも該当しない場合は、「その他」を選択し、【その他のタイプ】を参考に記載してください。 ※複数選択可

☐ 長時間拘束型 ☐ リピート型 ☐ 暴言型 ☐ 暴力型 ☐ 威嚇・脅迫型
☐ 権威型 ☐ 庁舎外拘束型 ☐ 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 ☐ その他（ ）

2 相手方の要求・言動

3 2に対する職員の対応

(1) 応対職員

(2) 同席又は応対を代わった職員

(3) 管理監督者

4 結果・今後の対応

(2) カスタマーハラスメント発生報告書 別紙（事案の状況タイムライン）

[illegible]