

系島市
カスタマーハラスメント対応方針

令和8年3月
総務部総務課

目次

1. はじめに	1
2. カスタマーハラスメントの定義.....	1
3. カスタマーハラスメント該当事案の整理	3
4. カスタマーハラスメントの判断基準	4
5. カスタマーハラスメント対応手順.....	5
6. カスタマーハラスメントに強い組織づくり	7

1. はじめに

(1) 対応方針の必要性

令和 6 年 6 月 21 日付で総務省から発出された「地方公共団体における各種ハラスメント対策の徹底について」では、顧客等からの著しい迷惑行為（暴行、脅迫、ひどい暴言、著しく不当な要求等）の防止対策については、事業主が行うことが望ましい取組とされています。

また、改正労働施策総合推進法（令和7年6月 11 日公布）では、カスタマーハラスメント対策がハラスメント防止のための雇用管理上の措置義務とされているため、地方公共団体においても、行政サービスの利用者等からの言動で、その対応を打ち切りづらい中で行われるものであって、業務の範囲や程度を明らかに超える要求をするものに関する苦情相談があった場合に、組織として対応し、その内容に応じて、迅速かつ適切に職員の救済を図ることが首長の責務とされています。

本方針は、近年の社会的な背景も踏まえ、カスタマーハラスメントが発生した際に、職員が冷静かつ適切に対応できるように、本市の基本的な考え方と対応の指針を示すものです。

(2) 市の基本的な考え方

市は、公平かつ適切な行政サービスの提供を最優先としつつ、職員が安心して職務に専念できる職場環境を確保するため、カスタマーハラスメントに対して組織として毅然とした態度で対応することを基本とします。

「職員の保護」「業務効率の向上」「組織の信頼性向上」の3点を念頭に置き、カスタマーハラスメント対策に取り組んでいきます。

(3) 職員としての心構え

地方公共団体職員として、カスタマーハラスメントへの適切な対応は極めて重要です。まず、職員一人ひとりが「不当な要求や暴言には毅然と対応する」という基本姿勢を持ち、理不尽な言動に対しては冷静かつ客観的に状況を把握し、上司や関係部署と連携して対応することが大切です。

一方で、市民からの苦情や要望の中には、切実な思いや誤解に基づく表現が含まれる場合もあります。そのため、安易にカスタマーハラスメントと決めつけず、まずは相手の意図や背景を丁寧に聴き取り、真摯に対応する姿勢を忘れてはいけません。

職員は「毅然さ」と「傾聴」を両立させ、公共サービスの担い手としての誠実さを保ちながら、自身と組織を守る意識を持つことが、カスタマーハラスメント対応における、職員としての基本的な心構えとなります。

2. カスタマーハラスメントの定義

近年、地方公共団体においても、来庁者や電話・メール等による苦情相談等の際に、職員へ著しく過度な言動が向けられる事例が見受けられています。こうした行為は、職員の業務遂行に支障をきたすのみならず、心身の健康を脅かす要因となり得ます。

本市では、市民サービスの維持向上を図る上で、職員が安心して業務に専念できる環境の整備が重要であると考え、「カスタマーハラスメント」を以下のとおり定義します。

(1) 定義

この方針におけるカスタマーハラスメントとは、市民、取引業者、本市の施設利用者その他本市が行う事業に関係を有する者から職員に対して行われる、社会通念上許容される範囲を超えた迷惑行為であって、職員の就業環境を害するものを指します。

(2) 具体的な例

以下のような行為は、カスタマーハラスメントに該当します。

- ・執拗な発言や同様の内容の繰り返しによる長時間対応の強要
- ・高圧的・威圧的な言動や人格を否定するような発言
- ・暴言、脅迫、差別的発言など、職員の尊厳を著しく傷つける言動
- ・繰り返しの来庁や電話による業務妨害
- ・正当な理由のない謝罪・対応の要求

3. カスタマーハラスメント該当事案の整理

以下に、カスタマーハラスメントに該当すると判断される主な言動例の類型を示します。

類型	主な言動例	説明
時間拘束型	長時間の居座り・電話	正当な業務範囲を超えた過度な拘束により、職員の業務遂行を妨げる行為
リピート型	頻繁な来庁・電話、複数部署への同一クレーム	要望や苦情を何度も繰り返し、不必要な対応を強いることで業務に支障を及ぼす行為
暴言型	侮辱的、差別的な発言、大声での叱責	職員の尊厳を著しく傷つける威圧的・攻撃的な言動
暴力型	暴力的行為（殴打、蹴り等）、机を強くたたく、器物破損	身体的危害または脅威を加える行為
脅迫型	SNS での晒しをほのめかす、凶器等の持参や発言による危害の予告	職員や組織に恐怖を与える目的で威嚇的な言動を行う行為
謝罪要求型	根拠なく謝罪を強要、土下座の要求	不当または過剰な謝罪要求により、職員を精神的に追い込む行為
権威型	優位な立場を利用し特別扱いを要求	職員に対し不公平な対応を求めたり、威圧的態度をとったりする行為
揚げ足取り型	言葉尻を捉えて攻め立てる、同じ質問を繰り返す	意図的に誤解や失言を誘導し、職員を不当に責める行為
正当性欠如型	本市に関係のない苦情・要求、制度上不可能な要望	行政対象外または根拠のない要求により対応が困難になる行為
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職員個人の名誉を毀損する、またはプライバシーを侵害する情報を掲載する	インターネット上に職員個人の名誉を傷つける情報や個人情報を無断で公開する行為
セクシュアルハラスメント型	わいせつな発言・接触、職員への執拗な付きまとい	性的な言動により職員の尊厳や安全を脅かす行為

カスタマーハラスメントは、職員の心身の健康を損ない、行政サービス全体の質を低下させる可能性があります。本市では、このような事案について職員の個別対応ではなく、組織的かつ適切に対処する体制の整備を進めています。

4. カスタマーハラスメントの判断基準

本市では、カスタマーハラスメントに該当するか否かの判断を、以下の 3 つの観点に基づいて行います。

① 要求内容の妥当性

- ・事実や根拠があるか
- ・市に瑕疵・過失があるか
- ・過剰な要求や不当な言いがかりではないか
- ・どのような対応をすれば良いかわからない曖昧な要求ではないか
- ・市が対応できる内容であるか

② 手段・態度の社会通念上の許容性

- ・暴行、傷害行為ではないか
- ・脅迫、中傷、侮辱、名誉棄損ではないか
- ・繰り返される、執拗な言動ではないか
- ・不退去、居座り、監禁等の拘束的な行動ではないか
- ・差別的な言動ではないか
- ・職員個人への攻撃、要求ではないか

③ 職員の勤務環境への影響

- ・長時間拘束され、他の業務に従事できない状態になっていないか
- ・職員が就業できない状態になっていないか

上記 3 つの視点を総合的に勘案し、冷静かつ客観的に判断することが基本となります。

特に、当初は通常の対応範囲内であっても、対応の過程でハラスメント性の高い言動へ発展する場合もあるため、継続性や背景要因にも留意が必要です。

また、判断に際しては、1 人で抱え込まず、上司や同僚など複数人による共有と協議を行うことを原則とします。

なお、カスタマーハラスメントに該当するか否かの判断を行うための対応の一時中断や上司への相談のタイミングをすべて対応職員に委ねるのではなく、状況に応じて、上司・同僚が介入することも重要です。職員の孤立を防ぎ、適切な対応と支援体制を確保することで、健全な職場環境の維持と市民サービスの質の向上を図っていきます。

5. カスタマーハラスメント対応手順

(1) 共通対応フロー

① 初期対応: 冷静かつ丁寧に傾聴・説明

- ・市民の苦情相談等について丁寧に耳を傾け、可能な限り事実や制度の説明を行う。
- ・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」などを特定する。
- ・感情的な状況でも、職員は感情的に反応しないよう努める。
- ・謝罪すべきことがない場合は、安易に「申し訳ありません」等、謝罪はしない。



② 言動がエスカレートした場合の対応: 中断・相談

- ・威圧的・執拗・暴言・人格否定等の言動が見られ、鎮静化の努力が効果を上げなかった場合、「少々お待ちください」等と伝え、その場で対応を一時中断し、上司または同僚に相談を行い、カスタマーハラスメントの判定基準(P4)により該当性を確認する。
- ・威圧的・執拗・暴言・人格否定等の言動があれば、対応している職員はその言動を復唱し周囲の職員が気づき、介入できるよう試みる。
- ・周囲の職員はカスタマーハラスメントに該当する可能性が見られた場合、中断の介入を行う。

※相手の言動に威圧感や攻撃性があり、心理的または身体的な危険を感じる場合は、一人で抱え込まず、速やかに上司や同僚に相談・連携することを最優先とする。状況に応じて、上司・同僚が介入することも重要である。過度な傾聴や、職員個人の判断による対応の継続が、ハラスメント行為を助長する可能性もあるため、初期段階での迅速な組織的判断と対応が極めて重要である。



③ カスタマーハラスメントと判断した場合の対応

- ・複数人で対応する。(原則1人で対応しない)
- ・必要に応じて当該職員に代わって上司、管理職が対応する。
- ・冷静かつ明確に「現在の〇〇という不当な言動や不当要求に該当します。これ以上続けるのであれば対応は終了します。」と伝える。
- ・相手が理由を尋ねてきた場合、該当する具体的な言動と基準を簡潔に説明する。
- ・「市では対応手順や基準を設けており、それに基づいた対応であること」を伝える。
- ・来庁の一般市民が危害を受けないようにする。



④ 悪化時の対応

- ・状況が悪化する場合には、担当課の課長等から退去命令を発し、退去命令に従わない、職員及び他の来庁者に危害を加える恐れがある場合は110番への警察通報を行う。担当課の課長等が不在の場合は、課長等の代決権者、近隣の課長等が退去命令を発する。退去命令を発した際には、公共施設管理課にも速やかに報告する。(参考:行政対象暴力

への対応について H29.11.30 総務部長通知)

【 職員の安全確保と柔軟対応の原則 】

- ・常に職員の身体的・精神的安全を最優先する。
- ・事態に応じて柔軟かつ冷静な対応を徹底する。
- ・1人で抱え込まず、必ず組織として共有・判断する。

(2) 動画・写真撮影及び録音行為への対応

苦情相談等の相手が、動画・写真撮影及び録音を行おうとしてきた場合、情報漏洩や事務執行に支障を及ぼす可能性があります。ご遠慮いただくようお願いしてください。

お願いに応じてもらえない場合は、SNS等で不特定又は多数の人に公開せず、個人の記録として撮影・録音等を行うことを確認してください。又、情報漏洩や事務執行に支障を及ぼさないよう、相手に撮影方法等についての配慮を求めてください。

撮影・録音等が行われる場合は、職員はできるだけ複数名で対応し、本指針のカスタマーハラスメント(「SNS/インターネット上での誹謗中傷型」や「脅迫型」など)に該当する行為が見られた場合は、対応できない旨を伝え、対応を終えます。

※動画・写真撮影は、来庁している市民やその他の関係書類等が映り込む可能性もあります。

※公開することを前提とする動画・写真撮影及び録音行為は、職員や組織に恐怖を与える目的で行っている威嚇的言動として「脅迫型」のカスタマーハラスメントに該当する可能性があります。

【行為別対応例】

行為類型	主な対応例
時間拘束型	・同じ内容が繰り返されるなど、状況が膠着した場合は、以下時間を目安に対処終了の判断を行い、対応終了する場合は、「これ以上の対応はできません」と明確に伝える。 ・終了意思を示しても継続する場合は「お引き取りください」と再度伝え、対応を終了する。 【対応終了を判断する目安時間】 ① 電話対応:30 分 ② 対面対応:60 分 ③ 執拗な暴言等がある場合:15 分 ※事案によってはその後の職務遂行に支障が生じる場合もあることから、単に目安時間を経過しただけで対応を終了することがないように注意すること。
リピート型 揚げ足取り型 正当性欠如型	・同一内容で頻繁に来庁・電話がある場合は「次回以降は対応できません」と伝える。(違う内容である場合は話を伺う必要があります。) ・言いがかり、行政サービスとして対応できないことの要求、一方的なクレーム、執拗な攻め立て等が繰り返し続く場合は、カスタマーハラスメントに該当するため応じられない旨を明確に伝え、対応を終了する。
暴言型	・罵声、侮辱、人格否定などは、カスタマーハラスメントに該当することを明確に告げ、対応継続不可を明示し「お引き取りください」と伝える。

	・差別的発言である場合には、差別的発言は容認できない旨を伝え、対応を終了する。必要に応じて、人権・男女共同参画推進課と連携し、庁内共有する。
暴力型 脅迫型	・暴力的言動や脅しには、距離を保つなど安全確保を優先しながら、記録を取る。 ・複数名で対応し、周囲の職員が必要に応じて警察へ通報する。
謝罪要求型	・謝罪を要求する根拠を確認し、妥当性があるか確認する。 ・謝罪をする妥当性がない場合は、「適切な対応は行っています」と説明し対応を終了する。 ・謝罪が必要な場合は、謝罪対象を明確にしたうえで、そのことについてのみ謝罪する。 ・土下座の要求などには、通常の謝罪を超えている旨を伝え断る。
権威型	・不要な発言はせず、要求に応じることができない旨を明確に伝える。 ・名刺を要求された場合、名札を着用しており名刺は渡せないと断る。
SNS/インターネット上での誹謗中傷型	・職員に対する嫌がらせを目的（対応の記録以外のもの）とした撮影・録音行為は止めるように、相手に警告する。 ・警告しても撮影・録音を継続する場合は、これ以上対応できない旨を伝え、対応を終了する。 ・SNSなどで職員個人に対する誹謗中傷が確認された場合は投稿内容をスクリーンショット（日時、URL、投稿内容が分かるもの）などを撮り、証拠の保全をする。 ・所属長より総務課に報告し、法務局や違法・有害情報相談センターへの相談、掲載先のホームページ等への削除を求める。また、被害の程度に応じて警察や弁護士の相談を検討する。
セクシュアルハラスメント型	・身体的接触や性的発言には「不適切な言動です」と明確に拒否する。 ・録音・録画等により証拠を残すよう努め、再発防止策を講じる。 ・執拗な付きまとい、待ち伏せに対しては警察に連絡する。

6. カスタマーハラスメントに強い組織づくり

(1) 相談体制

カスタマーハラスメントを受けた職員は、所属内の管理職へ報告・相談し、事案の対応方法について協議を行うものとします。管理職はその内容を所属全体に周知し、同様の事案への対応力向上に努めます。

また、同様のカスタマーハラスメントが繰り返される可能性があるため、対応職員が孤立しないよう、事前の情報共有や役割分担の設定等による複数人での対応を基本とする体制づくりを進めていきます。

事案が起こった課、部で組織的に対応することが基本となりますが、全庁的な対応が必要な場合や専門的な判断が必要な際は、総務課へ相談し、適切な助言・支援を受けられるようにします。

カスタマーハラスメントに関する統括的な相談窓口を総務課に置き、法的な手続きが必要な場合は、市の顧問弁護士等に相談ができるようにします。

職員のメンタルケアについても外部相談窓口などを活用し、対応します。

(2) 職員への研修

職員が安心して業務に取り組める職場環境づくりを組織的に進めるため、カスタマーハラスメントの知識と意識の向上を図るための職員向け研修を実施します。研修内容は以下のよう
なことを想定しています。

- ・カスタマーハラスメントの基礎知識
- ・苦情・要望等の受け方、伝え方
- ・事例に基づく対応方法の習得
- ・自己防衛の技術（心構え・記録保存・冷静な判断力）
- ・メンタルヘルスケアに関する理解と支援制度の紹介
- ・階層に応じた研修

(3) 通話録音電話機器の活用

業務の公正かつ適正な執行を確保し、職員に対する不当な圧力の抑止、ならびに犯罪防止の観点から、導入済みの通話録音電話機器を活用します。

通話録音により、苦情対応の透明性を高めるとともに、事実確認や対応記録を容易にします。

無断で通話録音を実施することは法令上の問題はありませんが、基本的には「発言を正確に理解し、適切に対応するために録音させていただきます。」と録音実施を伝え、録音を開始します。

通話録音を伝えることで、本市のカスタマーハラスメント対応への理解促進につながることも考えられます。

また、全庁的に事前の自動アナウンス機能付通話録音電話機器が導入された場合には、その機能を活用し、対応を行っていきます。

(4) 事案の共有体制の整備

カスタマーハラスメントが発生した際、対応職員の負担軽減と再発防止のため、事案内容や対応方法の庁内共有体制を整備します。

具体的には、

- ・所属内での事案報告と対応状況の共有
- ・庁舎内での横断的な情報共有
- ・報告方法や所定様式の整備
- ・研修や事例集を活用した対応力の強化

などを推進することで、組織としての対応力を高めていきます。対応職員が孤立せず、常に複数人での検討・連携が可能な状態を維持します。

(5) 市民への周知

カスタマーハラスメントに対する本市の考え方や対応方針について、市民の理解促進のため、市ホームページ及び広報いとしま、庁舎内ポスター掲示による定義や具体的な事例、対応方針の周知を行います。

この取り組みにより、市職員が正当な苦情に誠実に対応する姿勢と、不当要求に対しては毅然と対応する原則を両立させ、来庁者の納得と信頼につながる応対を確保していきます。

資料添付

参考 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、 50 万円以下の罰金
(例) 殴打してけがを負わせる、執拗な嫌がらせ電話によって精神疾患にさせる			
暴行罪	刑法 208 条	暴行を加えたものが人を傷害するに至らなかった	2 年以下の拘禁刑、 30 万円以下の罰金、 拘留、科料
(例) 蹴る、殴る、叩く			
脅迫罪	刑法 222 条	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、3 0 万円以下の罰金
(例) 「痛い目にあわせてやる」「ネットに写真をばらまく」「夜道に気をつけろ」と告げる			
恐喝罪	刑法 249 条1項	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項	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) 規則違反を口実に、金品をだまし取ったり、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			
職務強要罪	刑法95条2項	公務員に、ある処分をさせ、若しくはさせないために、又はその職を辞させるために、暴行または脅迫を加える	3 年以下の拘禁刑、5 0 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			
名誉棄損罪	刑法230条	公然と事実を摘示し、人の名誉を毀損する	3 年以下の拘禁刑、5 0 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 年以下の拘禁刑も しくは30 万円以下の 罰金または拘留、科 料
(例) SNSに〇〇は「バカ」と書き込む			
公務執行妨	刑法95条1項	公務員が職務を執行するにあ	3 年以下の拘禁刑、5

害罪		たり、これに対して暴行又は脅迫を加える	0万円以下の罰金
(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、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			
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、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			