

カスタマー・ハラスメント対応マニュアル



令和8年10月
いちき串木野市

目 次

1. 作成の目的	1
2. カスタマー・ハラスメントの定義等	
(1) カスタマー・ハラスメントの定義	1
3. 対応体制の構築	
(1) 市民対応における基本的な心構えの徹底	2
(2) 組織的な対応への移行	2
(3) 市民への啓発・周知	3
4. 対応の手順	
(1) カスタマー・ハラスメント対応フロー	4
(2) 事案類型別の「カスタマー・ハラスメント」への対応例	5
(3) 毅然とした対応例	7
(4) 対応時の留意点	7
5. 事案の報告と共有	
(1) 相談窓口の設置	8
(2) 事案の報告	8
6. 悪質なハラスメントへの対応	8
7. 不当要求行為等防止対策委員会の開催	8
8. 警察への連絡	9
(1) 緊急連絡先	9
(2) 状況説明の例	9
9. 対応マニュアルの改訂	10
10. 指針の策定	10
11. 対応マニュアルで対応困難な事例への対応	10
12. さいごに	10

(参考資料)

I. カスタマー・ハラスメント報告様式	11
II. いちき串木野市庁舎等管理規則（抜粋）	12
III. カスタマー・ハラスメントに関する問題等に適切に対応するために職員が認識すべき事項についての指針	13
IV. カスタマー・ハラスメントに関する苦情相談に対応するに当たり留意すべき事項についての指針	16

1. 作成の目的

本市においては、平成19年7月に行政対象暴力対応（不当要求行為等対策）マニュアルを作成し、各事案に対応してきましたが、近年、行政対象暴力と似ているものの、質を異にする行政サービス利用者等からの「常識の範囲を超えた要求や言動」、いわゆるカスタマー・ハラスメントに該当する行為が増えてきており、これらの行為は、職員の人格や尊厳を傷つけ、就業環境のみならず個々の職員の健康の悪化を招くおそれがあり、ひいては市民への行政サービス提供の遅滞を招くなど、業務遂行上の支障となり得ます。

このような状況の中、自治体に対しては、改正後の「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」及び「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」に基づき、令和8年10月1日から、職場におけるカスタマー・ハラスメントを防止するために雇用管理上講ずべき措置等が適用されることから、その実施について遺漏のないように国から要請がきているところであり、これに伴い「人事院規則10-17 カスタマー・ハラスメントの防止等」（以下「人事院規則」という。）が新たに制定され、同年月日から施行されることになっております。

こういった動きに対応するため、市においては従前のマニュアルを全部改正し、「カスタマー・ハラスメント対応マニュアル」（以下「対応マニュアル」という。）を策定いたしました。対応マニュアルでは、職員が取り組むべき業務に注力し、適正で迅速なサービスを提供できるよう、職員の過度な負担を軽減することを目的として、カスタマー・ハラスメント該当行為に対する組織的な対応に関する統一的な手順を示します。

なお、ケースによっては、こうした行為が執拗に繰り返される場合があります。対応マニュアルが功を奏し、このような極端な事象から生じる被害の一部が軽減されたとしても、根本的な問題が解決されない限り、恐らく同様の事象が繰り返されるでしょう。これらの原因となっている難しい問題を根本から解決するには、関係者が話し合う以外に方法はありません。

問題の根本的な解決に向けた長い道のりの中で、職員と職場環境にダメージを与える状況を可能な限り回避して、問題解決に向けたエネルギーを浪費させないようにする、そうした役割を果たすものだと考えています。

2. カスタマー・ハラスメントの定義等

（1）カスタマー・ハラスメントの定義

人事院規則に基づき、カスタマー・ハラスメントの定義は、以下のとおりとします。

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ことをいう。

※ 「行政サービスの利用者等」とは、対面であるか否かにかかわらず、職員が従事する職務に関し当該職員に関わる全てのものをいう。

※ 「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」言動とは、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いう。

※ 「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」の判断に当たっては、言動の頻度や継続性を考慮するが、強い精神的又は身体的苦痛を与える態様の言動である場合には、1回の言動であっても該当し得ることに留意するものとする。

● カスタマー・ハラスメントには、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る。

● 行政サービスの利用者等からのクレーム、意見については、客観的にみて、社会通念上許容される範囲内で行われたものは、カスタマー・ハラスメントには当たらないため、正当なクレーム、意見には、真摯に対応する必要がある。

3. 対応体制の構築

(1) 市民対応における基本的な心構えの徹底

行政サービス利用者等からの行政や生活に関する相談等に対しては、市民目線に立った丁寧な対応（接遇、マナー）を心がけ、初期段階の苦情やクレームには丁寧かつ真摯に話を聞き、説明を尽くすなど適切な対応に努めます。

(2) 組織的な対応への移行

苦情等が長期化・複雑化し、悪質な事案へと発展が予見される場合には、上司が対応への同席や交代など必要なフォローを行うとともに、カスタマー・ハラスメントに該当する可能性があるかの判断を行うなど組織的な対応を行います。

対応している職員は、たまたま言いがかりをつけられ、攻撃の対象となった「事業」の担当者であるに過ぎず、すべての責任を一人で担って対応する理由も必要ありません。

組織として「これ以上は通常の対応をいたしません」というレッドラインを示し、相手方がそれを超えた場合には、案件の内容に関わりなく、全職員が一体かつ一丸となって対応（※）します。

(※) ～具体的には～

①複数で対応・・・面談対応（上司＋担当）、記録担当、連絡担当、観察担当

②情報を共有・・・課内くまなく、かつ速やかに、総務課や関係課と連携する

＜決して“その場しのぎ”に走らない＞

頑張って「毅然とした対応」を継続しても、相手が言葉尻を捉えたり、話をすり替えて攻撃したりしてくれば、どこかで融通を利かせて話を終わらせたい気持ちが湧いてくる場合がありますが、そこが間違いなく相手の狙いであり、次につながる「カスタマー・ハラスメント」の種を蒔くことになります。

公平公正に職務に当たり、組織として職員によって異なる対応とならないよう「毅然と対応」した担当者の頑張りが無駄な努力にならないように、文句を言われながらも必死で対応を続けた職員が悪者にされないように、全職員が一丸となって「その場しのぎ」に走ることなく、組織的な対応に努めなくてはなりません。

（３）市民への啓発・周知

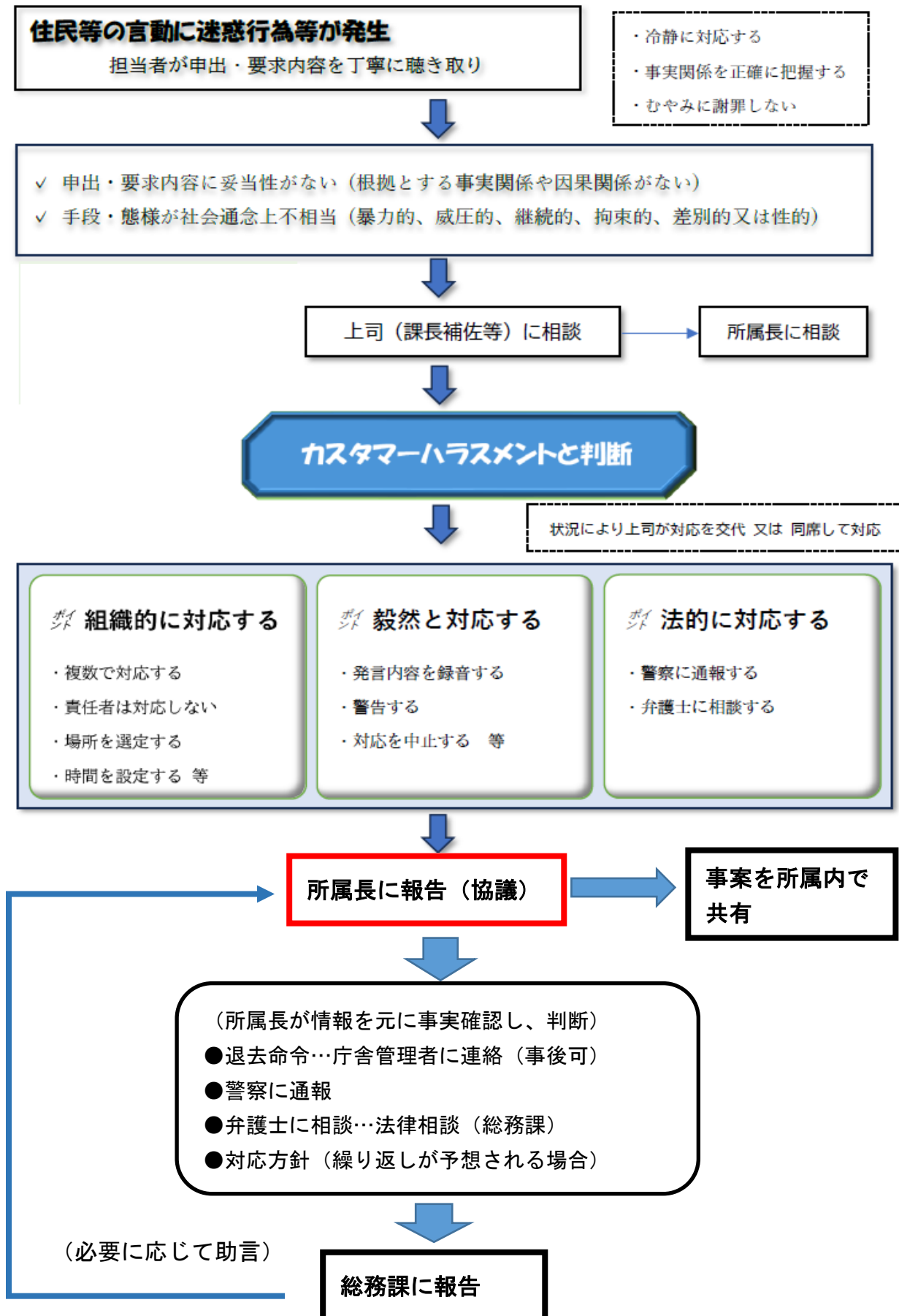
広報やポスター等により市民や来庁者へカスタマー・ハラスメント対策についての周知を行います。

カスタマー・ハラスメント対策
ポスター
（作成元の札幌
市の許可を得て
使用中）



4. 対応の手順

(1) カスタマー・ハラスメント対応フロー



(2) 事案類型別の「カスタマー・ハラスメント」への対応例

※これらはあくまでも例示であり、これらに限られるものではありません。

※令和8年10月下旬から、串木野庁舎、市来庁舎及び健康増進センター、消防本部の全ての内線電話に自動通話録音装置及び番号非通知による電話のかけなおし機能を導入予定です。

その他の公共施設も、必要に応じて導入を検討します。

A 時間拘束型

・長時間にわたって職員を拘束する、事務所に居座る又は電話を続ける

<対応例>

- ① 対応開始から30分を目安として、理由（一連の対応要領が、組織のルールとして決められていること）を説明したうえで「これ以上の対応はできない」旨を明確に告げる。
- ② その後、一定の時間（15分程度）が経過した時点で、「これ以降は対応を打ち切る」旨を告げてお引き取りを願う、または電話を切る。
- ③ それでもなお、住民等が退去しない場合には、いちき串木野市庁舎等管理規則第10条第2項に定める「退去命令」として再度退去を求め、求めに応じない場合には警察に対応を要請することを告げる。再度架電が継続した場合は、警察へ通報する。

B 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する、または面会を求めてくる

<対応例>

- ① 不合理な問い合わせが繰り返された場合（3回程度を目安）には、次回是对応できない旨を伝える。
- ② それでもなお架電の繰り返しが終息しない場合には、今後の架電中止を求め、求めに応じない場合には警察に対応を要請することを告げ、継続した場合は、警察へ通報する。

C 暴言型

・大きな怒鳴り声をあげる、侮辱的発言、人格の否定や名誉を棄損する発言をする

<対応例>

- ① 大声を張り上げる行為や侮辱的な発言は周囲の迷惑となるため、止めるように求める。
- ② それでもなお大声や、侮辱的発言、名誉棄損或いは人格を否定する発言が止まない場合は、事後の事実確認を目的として録音する旨を告げ、録音を開始して退去を求める。
- ③ 退去しない場合には、「A」の「③」に準じて対応する。

D 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 危害が加えられないよう一定の距離を保つ等、対応者の安全確保を優先する。
- ② 複数名で対応し、直ちに警察に通報する。

E 威嚇・脅迫型

- ・脅迫的な発言や反社会的勢力と関係をほのめかすなど、職員を怖がらせる行為をとる
- ・「SNS にあげる、口コミで悪く評価する」等と社会的評価を下げるような脅しをかける

<対応例>

- ① 複数名で対応し、対応者の安全確保を優先し、状況によっては警察へ通報する。
- ② 決して要求に応じず、要求が止まない場合には「A」に準じて対応する。

F 権威型

- ・意味不明な権威を笠に着て特別扱いを要求し、文書の交付や理不尽な謝罪を強要する

<対応例>

- ① 不用意な発言はせず、対応を上位者と交代する。
- ② 決して要求に応じず、要求が止まない場合には「A」に準じて対応する。

G 庁舎外拘束型

- ・クレームや意見などの詳細を告げずに、職場外（自宅や特定の事務所など）に呼びつける、居座るなど、嫌がらせ行為を行う

<対応例>

- ① 要望には決して応じず、用件の詳細を確認した上で、市役所への来訪を求める。
- ② 相手方が市役所への訪問を承諾した場合は、庁舎内の会議室等において複数の職員により、あらかじめ終了時間を明示して面談する。
- ③ 面談が終了しても退去しない場合には、「A」の「③」に準じて対応する。

H 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。または、市に対する要望を個人のSNSに送ったり、携帯電話に長時間架電したりする。

<対応例>

- ① 「この件は仕事に関わることなので、いったんお話は何うが、続きは日を改めて話をしましょう」など、業務として対応すべき事案であることを伝えてやり取りを打ち切る。
- ② 市職員であっても公私の区分があることを丁寧に伝え、「休み明けの勤務時間内での対応では遅すぎるか」などと事案の緊急性を確認した上で、やり取りを終える。

I セクシュアルハラスメント型

- ・職員の身体に触る、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、性的な冗談といった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、録音・録画による証拠を残し、被害者及び加害者に事実確認を行い、加害者には警告を行う。執拗なつきまとい、待ち伏せに対しては、市役所への出入り禁止を伝え、それでも繰り返す場合には、警察へ通報する。

(3) 毅然とした対応例

※これらはあくまでも例示であり、これらに限られるものではありません。



話にならないから市長を出せ

私が本件の担当です。私が用件を伺います。



早く市長を出せ！

繰り返し自分が担当であることを伝える。
自分が担当であることが面会を断る理由とする。

私が〇〇様の担当です。
〇〇様の話は私から上司に伝えさせていただきます。



いいから出せ！

毅然と伝え、繰り返し続くようなら、対応を
打ち切る旨を伝える。

(4) 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

・「カスタマー・ハラスメント」という用語を用いると、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。「カスハラ」であるから対応を中止するのではなく不当な言動に対して、これ以上は対応できないということをしっかり説明してください。

■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が、新しいものは、当該申出・要求がカスタマー・ハラスメントに当たるか、適切に判断し、対応してください。

■相手が大声を上げたり、脅迫まがいのことを言ったりしても、決して挑発に乗らない

・相手が録音している場合もあり、逆に「公務員から恫喝された」など、揚げ足取りをされる可能性があります。

■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、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。一方で、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てお詫びをすることは、相手が冷静になることにつながります。（「お待ちせして、申し訳ございませんでした」等）

5. 事案の報告と共有

(1) 相談窓口の設置

カスタマー・ハラスメント相談窓口を総務課人事係に設置します。相談窓口では、カスタマー・ハラスメントに関する相談対応を実施します。次の事案報告のほか、カスタマー・ハラスメントに関連する職員からの相談全般に対応します。

(2) 事案の報告

カスタマー・ハラスメント事案への対応後は、経過記録及び対応内容を時系列に整理した報告書を作成し、所属長は相談窓口に報告書を提出するものとします。相談窓口では、報告を受けるとともに、当該部署と連携して今後の対応や改善策を協議・検討していきます。

6. 悪質なハラスメントへの対応

事案が、特定の職員を集中して非難するといったような悪質なカスタマー・ハラスメントに該当するような場合は、関係課と相談窓口との協議の上、個別ケース会議等を開催する中で、市の対応方針を決定します。その後、副市長と協議の上、対応方針を全ての管理職に通知し、行為者に対して全庁的に一律の対応を行います。さらに、ケースによっては、行為者へ警告書の通知、市から警察へ被害届の提出、行為者への告訴等を検討します。

7. 不当要求行為等防止対策委員会の開催

事案が、不当要求行為等に該当する事案の場合は、いちき串木野市不当要求行為等の防止に関する要綱に基づき、不当要求行為等防止対策委員会を開催し、市の対応方針を決定します。方針決定後は対応方針を全ての管理職に通知し、行為者に対し全庁的に一律の対応を行います。

(参考)

いちき串木野市不当要求行為等の防止に関する要綱（抜粋）

（不当要求行為等の定義）

第2条 この要綱において、「不当要求行為等」とは、次に掲げるものをいう。

- (1) 暴力行為等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) 正当な理由がなく、職員に面会を強要する行為
- (3) 乱暴な言動により職員に身の安全の不安を抱かせる行為
- (4) 正当な権利の行使を装い、又は社会的相当性を逸脱した手段による寄附金・賛助金の要求、機関誌・図書等の購入の要求、工事計画の変更・工事の中止・下請参入要求等、許認可等の処分若しくは行政指導の実施又は補助金若しくは交付金等の支出等を不当に要求する行為
- (5) 前各号に掲げるもののほか、庁舎等の公共施設の保全及び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) その他前各号に準ずる行為

8. 警察への連絡

管理職からカスタマー・ハラスメントの行為者に対し、いちき串木野市庁舎等管理規則第10条第2項に定める「退去命令」として退去を求めたものの、求めに応じない場合には警察に対応を要請することを告げた後、警察に通報を行う際の手順は以下のとおりとします。

警察への連絡に当たっては、原則として管理者（※1）が行う又は管理員（※2）が管理者に確認の上行うものとしますが、必要に応じて、管理員が、現場の判断のみで直接行うことができる（P12のいちき串木野市庁舎等管理規則第10条下線部参照）ものとします。

（※1）管理者とは、串木野庁舎にあっては総務課長、市来庁舎にあっては市民生活課市民総合窓口係長、その他の施設等にあっては当該施設等の長のこと。

（※2）管理員とは、各課等の所属長（総務課長を除く。）のこと。

（1）緊急連絡先

いちき串木野警察署 生活安全刑事課（0996）33-0110

緊急通報用電話番号 110

（2）状況説明の例

いちき串木野市役所、●●課の●●です

（事案類型別の例示を参考に）という事案が発生しました

相手方は男性（女性）●名、当方は職員●名が対応中です

●●時●●分から・・・・・・・・・・していただくように依頼を重ね

ましたが、聞き入れていただくことができません

事案解決の支援をお願いします

※ 警察からは、脅迫・暴力の有無等の質問があることが想定されます。職員（市民）が恐怖を感じているなど、状況を説明してください。

9. 対応マニュアルの改訂

先に記載したカスタマー・ハラスメントの事案類型別の対応はあくまでも例示であり、実際には職場や職種によって、その態様は様々であると想定されます。そのため、個別事案に応じた柔軟な対応が求められます。

ついては、相談窓口である総務課人事係で報告又は相談を受けた事案及びその対応を実例として蓄積し、必要に応じて対応マニュアルを改訂していきます。

10. 指針の策定

人事院規則に掲げる下記の指針について、本市の指針に読み替えて適用することとします。後述で掲載しますので、業務の参考にしてください。

- ・カスタマー・ハラスメントに関する問題等に適切に対応するために職員が認識すべき事項についての指針（※対象職員：全職員）
- ・カスタマー・ハラスメントに関する苦情相談に対応するにあたり留意すべき事項についての指針（※対象職員：係長・補佐・管理職〈職員から相談があった場合の対応〉）

11. 対応マニュアルで対応困難な事例への対応

下記の場合については、業務の性質上、対応マニュアルの考え方では対応困難な部署があります。以下に例を示しますが、このような場合は、必要に応じてサブマニュアルを作成するなど、各課で事例に適した対応をお願いします。

- ・児童虐待が疑われる保護者との対応…途中で対応を打ち切ると、信頼関係が壊れ、さらなる虐待につながる恐れがある。
- ・用地交渉担当職員…相手方の財産の交渉となるので、簡単に対応を打ち切るのは難しい。
- ・教育委員会の学校対応職員…児童生徒の保護者は、長年付き合っていくため、簡単に対応を打ち切るのは難しい。
- ・消防士・救急救命士…火災現場等では、当事者は気が動転していることがあり、暴言等は避けられない場合がある。

12. さいごに

対応マニュアルは、カスタマー・ハラスメントに該当するような過剰な要望・要求に対して、組織として毅然と対応することで、職員の就業環境の悪化を防ぐとともに、市民サービス向上を図ることを目的に作成しました。

より働きやすい就業環境を整備することで、より適正で迅速な行政サービスを提供することができます。全職員が一丸となってカスタマー・ハラスメントを撲滅し、より良い職場を作っていくよう、共にがんばりましょう。

(参考資料)

I. カスタマー・ハラスメント報告様式

カスタマー・ハラスメント対応報告書

総務課長 様

年 月 日

報 告 者	所属	
	氏名	
発 生 日 時	年 月 日 午前・午後 時 分頃から午前・午後 時 分頃まで	
発 生 場 所		
対応職員氏名		
相 手 方	住 所	
	氏 名	
	年 齢	
	職業・連絡	
		(氏名が不詳のときは、身体特徴、使用車両等を記載のこと。)
カスタマー・ハラスメントの内容 ※時系列に整理する		
対応措置状況		
処 理 結 果		

II. いちき串木野市庁舎等管理規則（抜粋）

（庁舎管理者）

第3条 庁舎等の管理の徹底を期するため、庁舎等に庁舎管理者（以下「管理者」という。）を置く。

2 管理者は、串木野庁舎にあっては総務課長、市来庁舎にあっては市民生活課市民総合窓口係長、その他の施設等にあっては当該施設等の長をもって充てる。

3 管理者は、その職務を補佐させるため、必要に応じ補助者を命ずることができる。

（管理員）

第5条 市長事務部局の課及びその他の部局（以下「課等」という。）に管理員を置き、当該課等の長をもって充てる。

2 管理員は、課等の秩序の維持、整理、整頓等に努めるとともに、盗難の防止を図らなければならない。

3 管理員は、課等の管理上必要な事項を管理者に報告しなければならない。

（禁止行為）

第10条 何人も庁舎等において、次に掲げる行為をしてはならない。

（1） 正当な理由がなく入り、又は残留すること。

（2） 座込みその他通行の妨害をすること。

（3） 多数集合して練り歩く行為をすること。

（4） みだりに放歌高唱し、又は騒がしい行為をすること。

（5） 粗暴な行動又は乱暴な言動で他人に迷惑をかけること。

（6） 正当な理由なく爆発性物質、劇薬、毒物、凶器等の危険物を持ち込むこと。

（7） 庁舎等を損傷し、汚損し、又は庁舎等の美観を損ね、若しくは器物等を破損すること。

（8） 金銭、物品等の寄附又は押売り若しくは面会を強要すること。

（9） 廊下その他喫煙の設備のない場所において喫煙すること。

（10） 所定の場所以外において暖房その他の火気を使用すること。

（11） 庁舎等に用務のない者が駐車し、又は所定の場所以外に自動車、自転車等を置くこと。

（12） 所定の場所以外に汚物、紙くず等を投棄すること。

（13） 前各号に掲げるもののほか、庁舎等における秩序を乱し、又は公務の適正かつ円滑な執行を妨げること。

2 管理者又は管理員は、前項各号の規定に違反した者に対しては、直ちに庁舎等から退去させ、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、当該物件の撤去を命ぜられた者が物件を撤去しないときは、管理者又は管理員は、当該物件を撤去することができる。

III. カスタマー・ハラスメントに関する問題等に適切に対応するために職員が認識すべき事項についての指針

第1 カスタマー・ハラスメントに関して職員が認識すべき事項

1 カスタマー・ハラスメントになり得るもの

カスタマー・ハラスメントになり得るものとして、例えば、次のようなものがある。

一 言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- (1) 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
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。
- (2) 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
法令に違反するおそれのある事務の処理を行うことを要求すること。

二 手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- (1) 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。
- (2) 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職員のプライバシーに係る情報の投稿等を行うこと。
 - 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。
- (3) 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。
- (4) 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。

(5) 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

長時間にわたる居座りや電話で職員を拘束すること。

(注) 第1号及び第2号のものに該当しなければカスタマー・ハラスメントとならないという趣旨に理解されてはならない。

2 対処の内容

カスタマー・ハラスメントが生じた際の対処の内容の例としては、次のようなものがある。ただし、これらはあくまで例示であって、事案の内容や状況に応じて適切に対処する必要がある。

- 一 職員から管理監督者等に直ちに報告し、その場の対応の方針について指示を仰ぐこと。
- 二 可能な限り職員を一人に対応させないこと。また、必要に応じて当該職員に代わって管理監督者等が対応すること。
- 三 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。
- 四 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。
- 五 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。
- 六 現場対応が困難な場合においては、本省庁等【総務課】へ情報共有を行い、指示を仰ぐこと。
- 七 法的な手続が必要な場合には、弁護士へ相談すること。

3 特に悪質と考えられるものへの対処の内容

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カスタマー・ハラスメントが生じた際の対処の内容の例としては、次のようなものがある。ただし、これらはあくまで例示であって、業務の特性等により必要な対応が異なる場合があることに留意しつつ、それぞれの状況に応じて適切に対処する必要がある。

- 一 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。
- 二 行為者に対して警告文を発出すること。
- 三 行為者に対して庁舎等への出入りを禁止すること。
- 四 民事保全法（平成元年法律第91号）に基づく仮処分命令を申し立てること。

4 留意事項

職員は、カスタマー・ハラスメントに関する次の事項について留意しなければならない。

- 一 カスタマー・ハラスメントは、行政サービスの利用者等とのコミュニケーションの不

足が原因や背景となって生じることもあること。

二 職員が担当する行政サービスをよく理解し、行政サービスの利用者等への対応力の向上を図ることは、カスタマー・ハラスメントの被害者になることを防止する上で重要であること。

三 行政サービスの利用者等の権利や、行政サービスが途絶すると行政サービスの利用者等の生命や心身の健康に重大な影響が及ぶ場合等があることに留意して適切に対応する必要があること。

四 障害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。以下「障害者差別解消法」という。）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、カスタマー・ハラスメントには当たらず、障害者差別解消法に基づき、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。また、同法に基づく「障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針」に即して、行政サービスの利用者等との建設的対話を重ねるなど、事案に応じて適切に対応する必要があること。

5 関連事項

職員は、その職務において、カスタマー・ハラスメントを生じさせる言動のみならず、職員以外の者に対してカスタマー・ハラスメントを生じさせる言動に類する言動を行ってはならないことを十分認識しなければならない。

6 懲戒処分

職員が、その職務において、カスタマー・ハラスメントを生じさせる言動を行ったとき又は職員以外の者に対しカスタマー・ハラスメントを生じさせる言動に類する言動を行ったときは、信用失墜行為、国民全体の奉仕者たるにふさわしくない非行などに該当して、懲戒処分に付されることがある。

第2 カスタマー・ハラスメントが生じた場合において職員に望まれる事項

カスタマー・ハラスメントが生じた場合には、その被害を深刻にしないために、問題を自分一人で抱え込まずに、カスタマー・ハラスメントが生じている状況について、上司等に相談するなどの方法をとることをためらわないことや、各職場内において解決することが困難な場合には、内部又は外部の相談機関に相談する方法を考えることが大切である。

IV. カスタマー・ハラスメントに関する苦情相談に対応するに当たり留意すべき事項についての 指針

第1 基本的な心構え

職員からの苦情相談に対応するにあたっては、相談員は次の事項に留意する必要がある。

- 1 被害者にとって適切かつ効果的な対応は何かという視点を常に持つこと。
- 2 事態を悪化させないために、迅速な対応を心掛けること。
- 3 関係者のプライバシーや名誉その他の人権を尊重するとともに、知り得た秘密を厳守すること。

第2 苦情相談の事務の進め方

1 相談者から事実関係等を聴取するに当たり留意すべき事項

相談者から事実関係等を聴取するにあたっては、次の事項に留意する必要がある。

一 相談者の求めるものを把握すること。

将来の言動の抑止等、今後も発生が見込まれる言動への対応を求めるものであるのか、又は過去にあった言動により発生した被害への対処等を求めるものであるのかについて把握する。

二 どの程度の緊急性があるのかについて把握すること。

相談者の心身の状態等に鑑み、苦情相談への対応に当たりどの程度の緊急性があるのかを把握する。

三 相談者の主張等に真摯に耳を傾け丁寧に話を聴くこと。

特に相談者が被害者の場合、カスタマー・ハラスメントに係る言動を受けた心理的な影響から必ずしも理路整然と話すとは限らない。むしろ脱線することも十分想定されるが、事実関係を把握することは極めて重要であるので、忍耐強く聴くよう努める。また、相談員自身の評価を差し挟むことはせず、相談者の心情に配慮し、その主張等を丁寧に聴き、相談者が認識する事実関係を把握することが必要である。

四 聴取した事実関係等については、記録して保存しておくこと。

2 周囲の職員からの事実関係等の聴取等

事実の確認が十分にできないと認められる場合などは、周囲の職員から事実関係等を聴取したり、録音・録画等の客観的な証拠を確認したりする等の措置を講ずることも必要である。

この場合、相談者から事実関係等を聴取する際の留意事項を参考にし、適切に対応するとともに、録音・録画等の客観的な証拠を確認するにあたっては、個人情報保護法等を遵守し、行政サービスの利用者等の個人情報を適切に取り扱う。

3 行為者とされる者からの事実関係等の聴取

必要かつ可能な場合には行為者とされる者からも事実関係を聴取することが考えられる。

4 相談者に対する説明

苦情相談に関し、具体的にとられた対応については、相談者に説明する。