

横 浜 町

カスタマーハラスメント対応マニュアル

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
第2	カスタマーハラスメントへの基本的な対応	
1	初動段階の対応	3
2	カスタマーハラスメントへの対応原則	4
第3	カスタマーハラスメントの類型と対応例	
1	長時間拘束型	8
2	リピート型	8
3	暴言型	9
4	暴力型	9
5	威嚇・脅迫型	9
6	権威型	10
7	庁舎外拘束型	11
8	SNS/インターネット上での誹謗中傷型	11
9	セクシュアルハラスメント型	12
第4	環境の整備と職員のスキル向上	
1	相談しやすい環境の整備	14
2	接遇力の向上	14
	参考①：カスタマーハラスメントが抵触する法律	15
	参考②：カスタマーハラスメントの対応フロー	17
	参考③：横浜町カスタマーハラスメント対策要綱	18

はじめに

近年、カスタマーハラスメントが社会的な問題になっています。

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」（以下、「労働施策総合推進法」という。）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、「職場におけるカスタマーハラスメントに関して雇用管理上講ずべき措置等に関する指針」（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。

行政に寄せられる意見や要望は貴重なものであり、正当な意見や要望については真摯に対応すべきものです。一方で、これらの中には、職員の人格を否定する言動や暴力を伴うものなど、職員の尊厳を傷つける行為もあり、こうした行為は職場環境や職員の心身の健康への悪影響をもたらすほか、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くなど、重大な問題になることも懸念されます。

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す。このような考えのもと、本町では、今般、職員向けに「横浜町カスタマーハラスメント対策マニュアル」を作成しました。

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、相手方の特性などを踏まえて適切に対応してください。職員一人ひとりが、本マニュアルに記載されている基本的な考え方を理解し、各所属においてもカスタマーハラスメントへの適切な対応について話し合ってください。

第1 カスタマーハラスメントとは

「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」において示されている考え方に基づき、本町では、「①行政サービス利用者等からのクレーム・言動のうち、要求内容の妥当性に照らして、②要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、③当該手段・態様により、職員の勤務環境が害されるもの」として、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。

《カスタマーハラスメント対策企業マニュアル（令和4年2月厚生労働省作成）》
企業の現場においては、「顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段、態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの」がカスタマーハラスメントであると考えられています。

（1） 申出・要求内容に妥当性がないもの

- 根拠とする事実関係や因果関係がないもの
- 町行政に関係がないもの

（例）

- ・ 事実や根拠がないこと、町に瑕疵・過失が認められないことに対する対応の要求
- ・ 過剰な要求や不当な言いがかり
- ・ 過大な補償や謝罪の要求
- ・ どのように対応すれば良いか分からない曖昧な要求
- ・ 町の行政執行に直接関係のない、他団体の取組等に関する要求

（2） 要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なもの

- 手段・態様が暴力的・威圧的・継続的・拘束的・差別的又は性的である場合

（例）

- ・ 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- ・ 威圧的な言動
- ・ 土下座の要求
- ・ 継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- ・ 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ・ 差別的な言動
- ・ 性的な言動

●留意事項

苦情やクレームは、行政サービスや職員の態度等に対して不平や不満を訴えるもので、それ自体が問題とはいえず、業務改善や行政サービスの向上につながるものでもあります。

職員は、苦情やクレームのすべてをカスタマーハラスメントと判断するのではなく、まずは、適切な対応に努め、その上で、要求内容の妥当性に照らして、要求を実現するための手段・態様が社会通念上相当な範囲かという点から、カスタマーハラスメントの該当性を判断することとなります。

そのため、職員は単独で判断せず、事実関係を正確に把握し、上司（課長補佐等）や所属長と相談したうえで、組織として慎重に判断します。

また、カスタマーハラスメントのうち、町に対し違法又は不当な行為を要求する行為に対しては、組織として毅然と対応します。

第2 カスタマーハラスメントへの基本的な対応

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、町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、苦情やクレームが長期化するなど、**悪質な事案へと発展した場合には、カスタマーハラスメントとして、組織的に対処する必要があります。**

1 初動段階の対応

(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て、専門用語などは使わず丁寧な言葉遣いで接し、冷静に事実関係や主張の内容を把握します。
- ・高齢者や障害者、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) むやみに謝罪はしない

- ・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、町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。
- ・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対し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、何に対してお詫びなのかを明確にし、相手が町として事実や責任を認めたと受け取らないように注意します。

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な負担を生じさせ、このような負担から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」は町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。町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（課長補佐等）に相談、所属長に報告する

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（課長補佐等）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、速やかに所属長に報告するとともに、対応を交代したり、同席して対応します。

所属長は、報告があった場合は、カスタマーハラスメントに該当するかどうかを慎重に判断しますが、該当すると思われる場合には、カスタマーハラスメントによる被害を防止するために必要な措置を講じます。（退去命令の相談、警察への通報）

また、カスタマーハラスメントへの該当が疑われる時点で総務課長にも一報を入れます。

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。

また、電話の場合は複数人での対応が困難であるため、周囲の職員は対応が長時間にわたっていることを察知したら、応対者の近くで待機し、メモや調べものなど応対者のサポートをします。

ウ 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。

エ 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を割かれると、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つながりかねないことから「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、相手に伝えてから対応します。

話が進展しなければ、「お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・・・20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する

オ 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、総務課長に報告書を送付します。

- ・警察に通報する必要がある事案
- ・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

カ 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関係者（関係課・関係機関等）と協議して定めておき、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。

NG な例⇒相手に期待を持たせるような発言	対応例
「難しいかもしれません」	「できません」
「そのようになると思います」	「〇〇といたします」
「今回はちょっと・・・」	「今回は対応できません」
「申し訳ないのですが、恐れ入りますが、できれば・・・」	「制度上対応できません」 「規定によりお受けできません」

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。

なお、電話機については、ナンバーディスプレイ対応電話機や録音機能など今後対応予定です。

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、これ以上お話はできかねますので、そのような発言はお控えください。」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、町として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。（２－（１）－エ参照）

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

「横浜町庁舎管理に関する規則」では、庁舎の保全と秩序の維持及び環境の整備のため禁止行為を定めており、違反者に対しては、庁舎等からの退去を命ずることができるとしています。

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、それでも退去せず対応を求める場合は、禁止事項の面会の強要等に該当するものとして、庁舎等の管理を行っている管理者（庁舎等は総務課長その他の施設は所管課長。以下「庁舎管理者」という。）の権限で庁舎等からの退去を命ずることができます。ただし、施設に庁舎管理者が不在のときは、施設を管理する職員が、庁舎管理者に代わって退去を命ずることができることとします。

必要に応じて、庁舎管理者へ連絡の上、相談・指示を受けてください。

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」旨を告げて、警察に通報します。

ウ 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。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。

町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、弁護士に相談します。

総務課を通じ、顧問弁護士への相談を実施してください。

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、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。

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」の3つの原則を基本に、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、対応に当たる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、申し訳ございませんがこれ以上町で対応できることはございません。」
- 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。
「他の予定もございますので、〇時までならお話を伺うことができます。」
- 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。（お電話を切らせていただきます。）」
「これまでご説明したとおりです。これ以上説明することはございませんので、対応を終了させていただきます。（お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、繰り返し電話や電子メール等で問合せをする、また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。
「以前より何度も伺っておりますが、これまでもご説明しているとおり、町ではこれ以上の対応はできかねます。」
- 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、何度もご説明いたしました。同じお話でしたら、これ以上の対応はできかねま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。)」

- ③ 行為が止まない場合は、警察や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。
「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かねますので、そのような発言はお控えください。」
- 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。そのような発言を続けられるようであれば、今後、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。（お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。」「そのような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。そのような発言を続けられるようであれば、今後、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。（お電話を切らせていただきます。）」
「私どもでは脅迫的行為不当要求は断固として受け入れません。即時対応を中止いたします。」
- 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、権威を振りかざし要求を通そうとする、お断りをしてでも執拗に特別扱いを要求する
または、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かねます。」「法令に基づき適切に対応いたします。」「〇〇さんにお伝えいただいても、町としての対応は変わりません。」
- ③ 上司（課長補佐等）の対応が必要な場合は、上司と交代する。
- 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かねます。」
- 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、土下座はできかねます。」

- ⑥ 対応が長時間にわたる場合は「長時間拘束型」（第３－１参照）、脅しがある場合は「威嚇・脅迫型」（第３－５参照）として、時間の限定や対応の中止、退去の警告、警察への通報等の必要な措置をとる。

7 庁舎外拘束型

クレーム等の詳細が分からない状態で、職場外である自宅等などに呼びつける

【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。
「他の予定もございますので、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 窓口等にて、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かねます。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。発言（行為）を続けられるようであれば、今後、対応の証拠として録音（録画）をさせていただきます。」「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。（お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。
- ・「カスタマーハラスメント」は、明確な判断基準が定められていないため、当該クレーム・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

- ・過去と同じ内容なら、「リピート型」（第3－2参照）として対応します。
- ・新しい内容のものは、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、
対応をしてください。

第4 環境の整備と職員のスキル向上

部下がカスタマーハラスメントに直面した際、報告が後回しにならないよう、日頃から相談しやすい環境を整えておく必要があります。また、職員の接遇力・説明力・傾聴力を高める取り組みも必要です。

1 相談しやすい環境の整備

日頃から相談しやすい環境（グループミーティング・面談の実施など）を整え、一人で抱え込まず、カスタマーハラスメントに直面した際は複数名で対応するよう確認しておく。

声が大きくなってきた場合や明らかに揉めていることが確認された場合は、場所を変える、対応を交代する、複数人で対応するなど組織としての対応が必要です。

2 接遇力の向上

カスタマーハラスメントが起こる前に挨拶や言葉遣い等によりカスタマーハラスメントの発生を防げることができるとされていますので、職員は日頃から心がけましょう。

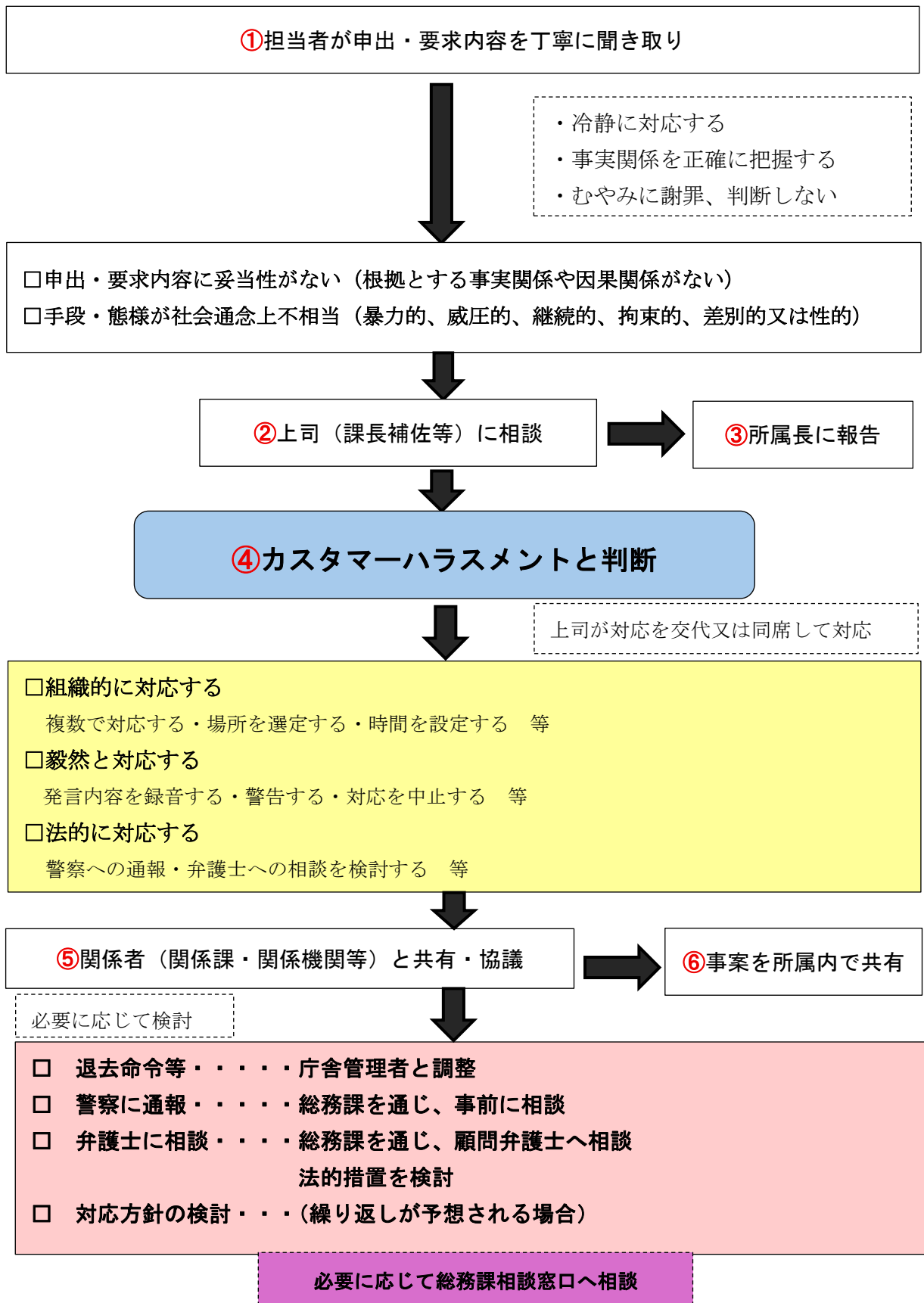
- （１） 適切な接遇マナーを心がけ、特に言葉遣いを丁寧にし、理解しやすい表現で説明をする。
- （２） 相手の話をよく聴き、相手の話を途中で遮らない。一度に長く話さない。
- （３） 相手の主張や要求は対話を通じ相互理解する。
- （４） 判断を求められた場合、対応者レベルで判断が可能なものについては「できる」、「できない」を明瞭簡潔に伝える。この場合、「できない」と判断した場合、その根拠（法令に基づく理由等）を的確に示す。
- （５） 感情的な言動を慎む。
- （６） 明らかにこちら側に非がある場合は、まず謝罪する。
- （７） 対応者レベルで対応できないと判断した場合は、自分では対応できない旨を相手に伝え、速やかに同僚や上司の支援を求める。

(参考①：カスタマーハラスメントが接触する法律)

罪名	条文	摘要	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) 殴打等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	刑法第 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、30 万円以下の罰金、拘留、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、30 万円以下の罰金、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	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、30 万円以下の罰金
(例) 「痛い目にあわせてやる」「夜道に気をつけろよ」「写真をネットにばらまくぞ」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	摘要	法定刑
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、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、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、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			
公務執行妨害罪	刑法 95 条 1 項	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、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、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：横浜町カスタマーハラスメント対策要綱)

横浜町カスタマーハラスメント対策要綱

(目的)

第1条 この要綱は、カスタマーハラスメントに対し、組織的に対処することにより、職員の安全及び勤務環境を確保するとともに、行政サービスの円滑かつ公正な執行の確保を図ることを目的とする。

(対象)

第2条 この要綱は、町に勤務する職員（会計年度任用職員を含む。）に対して適用する。

(定義)

第3条 この要綱において次の各号に掲げる用語の意義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。

- (1) 行政サービス利用者等 町の行政サービスを利用する者及び利用しようとする者、これらの者の家族、代理人その他の関係者並びに町の事務又は事業に関して町に対し要求、申出、意見等を行う者をいう。
- (2) カスタマーハラスメント 行政サービス利用者等からのクレーム・言動のうち、要求内容の妥当性に照らして、要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、職員の勤務環境が害されるものをいう。

(判断基準)

第4条 カスタマーハラスメントへの該当性は、行政サービス利用者等からの言動が、次の各号に掲げる要素ごとに、当該各号に定める範囲を逸脱しているか否かをもって判断するものとする。

- (1) 妥当性 町の過失その他の事実関係及び因果関係を確認した上で言動に根拠があり、妥当であると認められること。
- (2) 相当性 要求を実現するための手段及び態様が、社会通念上相当な範囲内であると認められること。

(職員の基本姿勢)

第5条 職員は、職務の遂行に当たり、何人に対しても法令遵守の姿勢を堅持するとともに、当該職員の所管する事務事業について、十分に説明し理解を得るために丁寧かつ真摯な対応に努めるものとする。

- 2 職員は、正当な意見、要望及び苦情については、これを行政運営の改善に活用するよう努めるものとする。
- 3 職員は、カスタマーハラスメントに対しては毅然とした態度で臨み、組織一丸となって対応するものとする。

(所属長の責務)

第6条 所属長は、その所属する職員に対してカスタマーハラスメントに対する適切な指導及び監督を行わなければならない。

- 2 所属長は、カスタマーハラスメントが発生したとき又は発生するおそれがあるときは、組織として対応し、その内容に応じて、迅速かつ適切に所属する職員の保護及び救済を図らなければならない。

(カスタマーハラスメントに関する相談・報告)

第7条 職員は、カスタマーハラスメントを受けた場合において、単独で判断し、又は対応してはならず、速やかに課長補佐等（以下「上司」という。）に相談し、所属長に報告するものとする。

- 2 所属長は、前項の規定により報告を受けた事案のうち、次の各号のいずれかに該当するものについて、カスタマーハラスメントに関する報告書（別記様式。以下「報告書」という。）を作成し、総務課長に送付するものとする。ただし、緊急その他やむを得ない理由があるときは、報告書に替えて口頭その他適切な方法により速やかに報告することができる。

- (1) 警察に通報する必要がある事案
- (2) 弁護士に相談する必要がある事案
- (3) 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
- (4) その他報告することが適当であると認められる事案

- 3 カスタマーハラスメントに関する相談に対応するための窓口（第9条において「相談窓口」という。）を総務課に置く。

- 4 所属長は、カスタマーハラスメントに係る言動の日時、場所、内容、対応者及び対応経過等について、記録を作成するものとする。

(カスタマーハラスメントに対する対処)

第8条 上司は、前条第1項の規定による相談を受けたときは、所属長と相談のうえ、当該報告に係る事案を担当する職員を孤立させることがないよう複数の職員による対応その他の方法により組織的に対処するものとする。

- 2 所属長は、カスタマーハラスメントによる被害を防止し、又は拡大させないため、必要な措置を講ずるものとする。

- 3 総務課長は、前条第2項の規定による報告を受けたときは、当該報告に係る事案の対処のために必要な助言を行うとともに、カスタマーハラスメントに関し関係課及び関係機関等と調整し、適切に対処するものとする。

(プライバシーの保護等)

第9条 相談窓口の職員その他カスタマーハラスメントの事案に関与する職員は、関係者のプライバシーの保護に努めるとともに、当該事案に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。

2 町は、職員がカスタマーハラスメントに関する相談を行ったこと、その他正当な対応を行ったことを理由として、当該職員に対し、不利益な取扱いをしてはならない。

(再発防止に向けた措置)

第10条 町は、カスタマーハラスメントが発生した場合には、再発を防止するため、必要に応じて、次に掲げる措置を講ずるものとする。

- (1) 事案の発生の原因、背景、対応経過並びに対応結果の確認及び分析
- (2) 当該事案における組織の対応、連絡体制及び職員の安全確保措置の検証
- (3) 対応方針、対応手順、相談体制その他の関係制度の見直し
- (4) 庁舎管理者、警察、弁護士その他の関係機関との連携
- (5) 前各号に掲げるもののほか、再発防止のために必要と認める措置

2 前項の措置を講ずるに当たっては、関係者のプライバシー等に十分配慮するとともに、事案に関する情報を必要な範囲を超えて共有してはならない。

(その他)

第11条 この要綱に定めるもののほか、カスタマーハラスメントに関し必要な事項は、別に定める。

附 則

この訓令は、令和8年10月1日から施行する。

別記様式（第7条関係）

年 月 日

カスタマーハラスメントに関する報告書

総務課長 宛

所属長

発 生 状 況	☐ 来訪【場所】 ☐ 電話 ☐ 文書・メール ☐ その他（ ）
発 生 日 時	年 月 日（ ） 時 分～ 時 分
対 応 職 員	
相 手 方 （個人・団体等）	住所（所在地） 氏名（団体名） 連絡先
事 案 区 分	☐ 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/インターネットでの誹謗中傷型 ☐ セクハラ型 ☐ その他（ ）
事案の概要	
対 応 状 況	
参 考 事 項	

※複数回の対応後に報告対象となった場合は、まとめて報告書を作成すること。

※報告書提出後に対応が発生した場合は、その都度報告書を作成すること。

※参考事項（名刺、写真、録音データ等）がある場合は、記載する又は写しを添付すること。