

養父市カスタマー・ハラスメント対応基本方針

[Ver. 1.0]



2026 年 9 月

養父市役所

はじめに

本方針は、2025 年 6 月 11 日に公布された改正労働施策総合推進法（令和 7 年法律第 63 号）及び同法に基づく指針（令和 8 年厚生労働省告示第 51 号）を踏まえ、職員が安心して職務に専念できる職場環境の確保と市民サービスの向上を両立し、持続可能で質の高い行政サービスを提供していくことを目的として策定するものです。

養父市では、市民一人ひとりの声に真摯に耳を傾け、誠実で丁寧な対応に努めることを基本姿勢としており、市民の皆様から寄せられるご意見やご要望、苦情は、行政サービスをより良いものへと改善していくための大切な機会と受け止めております。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、社会通念上許容される範囲を超えた事案が見受けられるようになっていきます。このような行為は、職員の人格や尊厳を傷つけるだけでなく、職員のモチベーションの低下や離職の要因となり、結果として他の市民の皆様への行政サービスの提供にも影響を及ぼす深刻な問題となっています。

このような状況を踏まえ、養父市では、市民の皆様からの正当なご意見やご要望にはこれまでどおり誠実に対応するとともに、職員一人ひとりの人格と尊厳を守り安全で働きやすい職場環境を確保するため、社会通念上不相当な要求や迷惑行為に対しては、組織として適切かつ毅然と対応することを宣言します。

2026 年 9 月

養父市長 大林賢一



目 次

第1章 総則

第1条（目的）	1
第2条（適用範囲）	1
第3条（定義）	1
第4条（基本理念）	2

第2章 基本方針

第5条（市の基本方針）	3
第6条（所属長等の責務）	3
第7条（職員等の責務）	3～4

第3章 カスタマー・ハラスメント判断基準

第8条（判断基準）	5
第9条（カスタマー・ハラスメントに該当しないもの）	5

第4章 体制整備と予防措置

第10条（方針の明確化及び周知）	6
第11条（安心な市民対応のための組織支援体制）	6
第12条（事前環境整備及び個人特定防止）	6
第13条（研修）	6
第14条（分析及び再発防止）	6

第5章 窓口及び電話対応基準

第15条（基本対応）	7
第16条（初期対応）	7
第17条（組織対応への切り替え）	7～8
第18条（現場における応急対応）	8～9

第6章 全庁対応

第19条（事案の報告及び集約）	10
第20条（全庁対応）	10

第7章 被害職員等に対するケア

第21条（被害職員等のケア）	11
第22条（不利益取扱いの禁止及びプライバシー保護）	11

窓口対応フロー図	12
----------	----

カスタマー・ハラスメント事案に対する窓口対応時の応答例	13
-----------------------------	----

電話対応フロー図	14
----------	----

カスタマー・ハラスメント事案に対する電話対応時の応答例	15
-----------------------------	----

カスタマー・ハラスメント対応フロー図	16
--------------------	----

想定事例集	17～19
-------	-------

カスタマー・ハラスメント対応記録シート（様式）	20～21
-------------------------	-------

第1章 総則

第1条（目的）

本方針は、第2条に掲げる職員等をカスタマー・ハラスメントから守り、職員等が安心して職務を遂行できる環境を整えることにより、安定した行政運営と行政サービスの継続的な提供を図ることを目的に、組織として適切に対応するために必要な事項を定めるものとする。



【ここがポイント】

本方針は次の2つを目的とする。

- ① 職員の安全と尊厳の確保
- ② 行政サービスの継続的提供

第2条（適用範囲）

- 1 本方針は、本市に勤務する次に掲げる第1号から第4号までの職員及び第5号から第7号までの本市の行う事務事業に係る業務に従事する就業者（以下「職員等」という。）に適用する。
 - (1) 一般職の職員（企業職員及び技能労務職員を含む。）
 - (2) 会計年度任用職員
 - (3) 再任用職員
 - (4) 特別職の職員
 - (5) 本市から委託を受けた事務事業に従事している者
 - (6) 本市が指定する法人その他の団体（指定管理者）が管理する公の施設（本市の施設に限る。）の管理の業務に従事している者
 - (7) 労働者派遣契約に基づき派遣され、本市の事務事業に従事している者
- 2 適用範囲には、職員等個人に対するものに限らず、本市及び本市の業務に対するものを含むものとする。

第3条（定義）

本方針において「カスタマー・ハラスメント」とは、次に掲げる3つの要素を全て満たすものをいう。

- (1) 市民、各種サービス利用者、事業者その他外部関係者（以下「行政サービス利用者」という。）による職員等への言動又は行為であること。
- (2) 当該言動の内容又は手段若しくは態様が、職員等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であること。
- (3) 当該言動により、職員等が精神的若しくは身体的な苦痛を与えられ、人格若しくは尊厳が害され、又は職員等の就業環境が害される（若しくは害されるおそれがある）ものであること。

第4条（基本理念）

養父市は、次に掲げる基本理念に基づきカスタマー・ハラスメント対策を実施する。

- （1） 正当な意見及び要望は真摯に受け止める。
- （2） 不当要求には毅然として対応する。
- （3） 職員等を孤立させず、組織で対応する。



【ここがポイント】

苦情そのものがカスハラではありません。正当な意見や要望と不当な要求を区別する必要があります。

第2章 基本方針

第5条（市の基本方針）

養父市は、カスタマー・ハラスメントに対して次に掲げる方針により対応する。

- (1) 職員等の人格及び尊厳を守る。
- (2) 迅速かつ適切に対応する。
- (3) 再発防止に努める。

第6条（所属長等の責務）

所属長及び所属部局における管理職にある者（以下「所属長等」という。）は、職員等から相談及び報告を受けた場合若しくはカスタマー・ハラスメントが疑われる事案を目撃した場合は、速やかに事実確認を行い、必要な支援及び情報共有を行うものとする。



【ここがポイント】

カスハラをする人の中には、別の部署や窓口に再度連絡し、異なる対応を引き出そうとする（言質を取ろうとする）人もいます。所属長等は迅速に情報を共有し、組織として「一貫し毅然とした態度」をとる必要があります。

第7条（職員等の責務）

- 1 職員等は、カスタマー・ハラスメント問題に対する関心と理解を深め、職務上関わる他の事業者（委託先、取引先等）及びその従業員並びに他の行政機関の職員等に対する言動に必要な注意を払うとともに、本市が講ずる措置に協力しなければならない。
- 2 職員等は、カスタマー・ハラスメントが疑われる事案が発生した場合、単独で抱え込むことなく、速やかに所属グループリーダー（以下「リーダー」という。）又は所属長等へ報告するものとする。
- 3 職員等は、カスタマー・ハラスメントに関する次の事項に留意しなければならない。
 - (1) 行政サービス利用者とのコミュニケーション不足が原因や背景となって生じる場合があること。
 - (2) 自らが担当する行政サービスを十分に理解するとともに、行政サービス利用者への対応力を高めることが、カスタマー・ハラスメントの未然防止につながること。
 - (3) 行政サービス利用者の権利を尊重するとともに、サービスの中断が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に留意し、事案に応じて適切に対応すること。

(4) 障がい者が、障害を理由とす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・ハラスメントに該当しないこと。この場合において、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）に基づき、その実施に伴う負担が過重でないときは必要かつ合理的な配慮を行うとともに、行政サービス利用者との建設的な対話を通じ、事案に応じて適切に対応すること。

一人で対応し続けるのが一番危険！

一人の担当者や一つの部署だけで解決しようとする、対応の長期化や担当者のメンタル不調など、被害が深刻化するリスクが高まります。

カスハラに該当すると感じたら、迷わず所属長等に報告して判断を仰ぎましょう！



第3章 カスタマー・ハラスメント判断基準

第8条（判断基準）

- 1 養父市は、行政サービス利用者からの言動が第3条に規定するカスタマー・ハラスメントに該当するか否かを判断するに当たって、同条に定める3つの要素に基づき、当該言動の内容、目的、手段・態様、頻度、継続性、業務への影響等を総合的に考慮して判断するものとする。
- 2 前項の判断に当たっては、次の表に掲げる行為の危険度レベル及び具体例を基目安として、適切な対応を行うものとする。

行為	危険度	対応
大声 威圧的態度 執拗な要求	レベル1 (注意で収束可能)	注意する
暴言 人格否定 長時間の拘束 録音録画による威圧	レベル2 (警告し警戒) (所属長等へ報告)	可能な限り複数人での対応し、警告する 所属長等へ報告し、 必要に応じて、所属 長等が介入する
土下座要求 不退去 SNSによる誹謗中傷 脅迫につながる言動	レベル3 (重大)	所属長等が対応し、 警察への相談を検討 する
脅迫につながる言動 危険物の所持を示唆する行為 暴力及びその予兆 器物損壊及びその予兆 心身に危険を感じる行為 その他、異常な執着行動 (レベル1から3の行為をや めない場合を含む。)	レベル4 (極めて重大)	安全確保を最優先 し、警察への通報す る

第9条（カスタマー・ハラスメントに該当しないもの）

次に掲げる行為は、社会通念上許容される範囲で行われる限り、カスタマー・ハラスメントに該当しないものとする。

- (1) 正当な苦情
- (2) 行政への改善要望
- (3) 制度に対する意見
- (4) 第7条第3項第4号に規定する障がい者からの求め又は意思の表明

第4章 体制整備と予防措置

第10条（方針の明確化及び周知）

養父市は、カスタマー・ハラスメントを許容しない方針を明確にし、ホームページへの掲載、庁舎内への掲示等により、行政サービス利用者及び職員等に広く周知啓発を行うものとする。

第11条（安心な市民対応のための組織支援体制）

- 1 養父市は、職員等が安心して市民対応（職務）を行えるよう、組織的な支援体制を整備する。
- 2 対応実績や運用状況を定期的に点検し、必要に応じて体制の見直しを行う。

第12条（事前環境整備及び個人特定防止）

養父市は、カスタマー・ハラスメントの未然防止及び職員等の安全確保のため、次に掲げる職場環境の整備に努めるものとする。

- (1) SNS 等での個人特定の防止及びプライバシー保護のため、名札の表記を「姓のみ（ひらがな表記を含む。）」とすることができる運用を整えること。
- (2) 行政サービス利用者からの不当な執拗言動を防止するため、業務上真に必要な場合を除き、個人名義の名刺交信を求められた際の対応に留意すること。
- (3) 窓口及び電話対応における威圧的言動の抑止及び事実関係の明確化のため、防犯カメラ及び通話録音装置を設置し、その旨を事前告知（掲示又は音声アナウンス）した上で運用すること。

第13条（研修）

養父市は、職員等がカスタマー・ハラスメントへの正しい知識と対応スキルを身につけるため、定期的に研修を実施する。

第14条（分析及び再発防止）

養父市は、カスタマー・ハラスメント事案が発生した場合、直ちに発生した事案を分析し、対応手順の見直し、応援体制の整備、施設環境の改善等の防止措置を講じなければならない。



【ここがポイント】

対策は“起きてから”ではなく“起きる前”が大切！
必要に応じて、対応手順見直し、応援体制整備、施設環境改善の検討を行います。

第5章 窓口及び電話対応基準

第15条（基本対応）

職員等は、カスタマー・ハラスメントの有無に関係なく、窓口対応及び電話対応においては、相手に関わらず冷静かつ丁寧な対応を行うものとし、苦情又は要求の対応においては、トラブル防止のため複数人で対応し、次に掲げる項目を基本とする。

- (1) 傾聴
- (2) 事実確認
- (3) 丁寧な説明
- (4) 記録（必要に応じて録音機能やボイスレコーダー等を活用する。）

第16条（初期対応）

- 1 職員等は、苦情又は要望を受けた場合は、まず相手の話を遮らず傾聴する姿勢を基本とする。ただし、第3条及び第8条の規定に照らし、カスタマー・ハラスメントに該当すると判断するとき（又はその疑いがあるとき）であって、次に掲げる行為があった場合は注意又は警告を行い、概ね20分を超えても問題が解決しない場合は、直ちにリーダー（状況に応じて所属長等。以下同じ。）へ内容を報告するものとする。

- (1) 大声、威圧、威嚇、暴言
- (2) 罵倒、侮辱（職員等や養父市に対する内容を含む。）
- (3) 執拗な要求
- (4) 録画や録音等による威圧的な行為
- (5) 一方的にしゃべり続け長時間にわたり対応を強いる行為

- 2 前項の報告を受けたリーダーは、直ちに現場に臨み、同席、指導又は対応の交代を行い、組織として事態の収束を図るものとする。

第17条（組織対応への切り替え）

- 1 前条第2項の規定によるリーダーの対応を経てもなお、対応時間が概ね30分を超えて不当な行為が継続確認された場合、リーダーは速やかに所属長等へ経緯を報告し指示を仰ぐものとする。
- 2 前項の報告を受けた所属長等は、組織としての対応方針を決定し、窓口対応及び電話対応を終了して書面又はメール等による文書対応へ切り替える旨を命じ、組織的対応を行うものとする。



【ここがポイント】

執拗な要求等は、書面やメールによる文書対応に切り替えることによって、即答を迫られる状況を避け、相手側の感情的なエスカレーションを防ぐことができ、カスハラ予防につながります。

電話対応では、カスハラに該当するか判別しにくく、対応が長引くおそれがあります。したがって、災害対応・緊急対応・人命に関わる事案、または明らかにカスハラに当たらない相談事案を除き、同一案件の電話対応は原則として 30 分を超えないように心がけ、長引く場合は、書面やメールによる文書対応への切り替えも検討しましょう。

第 18 条（現場における応急対応）

職員等は、第 8 条の判断基準及び第 9 条の留意事項を基に、対応中に次に掲げる違法行為又は心身の危険を感じる緊急事態が発生した場合は、所属長等の指示を待つことなく、常に心身の安全確保を最優先とし、躊躇なく警察に通報するものとする。

行為	具体例
脅迫につながる言動	「お前の名前を名乗れ」「お前の住所を言え」※執拗に要求する 「覚えておけ。ただでは済まさないからな」 「後悔することになるぞ」 「帰り道に気をつけろよ」 「痛い目に合わせるぞ」 「ケガしたいのか」 「家族に何があっても知らないぞ」 「ここをめちゃくちゃにしてやる」 「今から仲間を呼ぶぞ」
危険物の所持を示唆する行為	カバンの中を何度も探る。 上着の内側に手を入れる。 刃物のような物を見せる。 棒状の物を持って近づく。 ガラス瓶などを握りしめる。
暴力及びその予兆	職員へ急接近する。 身を乗り出して職員との距離を極端に詰める。 指を突きつける、拳を握る。 足を踏み鳴らす。 出入口をふさいで退室させない。
器物破損及びその予兆	机やカウンターを強くたたく。 物を投げる、または投げようとする。 椅子を蹴る、倒す。

心身に危険を感じる行為	<p>急激に声が大きくなる。</p> <p>激しく怒鳴り続ける。</p> <p>興奮して会話が成立しない。</p> <p>職員の制止を聞かない。</p> <p>表情や態度が急激に陰しくなる。</p> <p>呼吸が荒くなり、身体を震わせる。</p>
その他、異常な執着行動	<p>執拗に職員を追い回す。</p> <p>帰るよう促しても動かない。</p> <p>他の来庁者への対応を妨害する。</p> <p>特定の職員に執拗に対応を要求する。</p>

第6章 全庁対応

第19条（事案の報告及び集約）

- 1 所属長等は、カスタマー・ハラスメント事案が発生した場合は、事実確認を行い、「カスタマー・ハラスメント対応記録シート」を作成を指示し、全庁的な情報の共有のためその内容を経営総務課に報告するものとする。
- 2 経営総務課は、報告のあった内容を集約し必要に応じて組織全体へ注意喚起を行うものとする。

第20条（全庁対応）

- 1 被害を受けた所管部局長は、所管部局において第5章に基づく対策を実施したにも関わらず、なお事案が収束せず、次の各号のいずれかに該当し、かつ、所管部局内での自力解決が不可能であると認められる場合は、証拠資料（録音・映像データ等）を添えて、経営総務課と協議し、法的措置又は刑事手続を含む全庁的な対応を行うものとする。
 - (1) 所管部局での対応のみでは対処しきれず、顧問弁護士等への相談、法的措置又は警察への組織的対応を講じなければ、正常な公務の維持が困難であるとき。
 - (2) 同一人物により複数部署へ著しい業務妨害が行われ、単一の所管部局による対応の限界を超えているとき。
 - (3) 被害職員の保護及び安全確保のために組織的支援が不可欠であるとき。
- 2 前項に基づく対応において、所管部局及び経営総務課の役割分担は、次に定めるところによる。

	主な役割
所管部局	当該事案に係る事実関係の整理、証拠資料の作成を行い、相手方及び関係機関との直接対応並びに折衝の主体となる。
経営総務課	全庁的な対応方針の通知、並びに関係機関との連絡及び法的折衝において、窓口調整及び専門的支援を行う。 ただし、複数部署への同時多発的な不当要求、又は過酷な暴言等により被害職員の心身の安全確保が現場のみでは不可能な場合、その他特に必要と認められる特別なケースにおいては、経営総務課が直接的な対応及び折衝の主体となる。



【ここがポイント】

部局の垣根を越えて、全ての管理職は、職員等を一人で矢面に立たせず、組織として守り、二次対応の決定を行う必要があります。

職員等の安全と尊厳を守りながら、質の高い行政サービスの提供を継続していくために組織全体で取り組んでいきましょう。

第7章 被害職員等に対するケア

第21条（被害職員等のケア）

養父市は、カスタマー・ハラスメントの被害を受けた職員等の心身の健康を保護するため、次の措置を講じるものとする。

- (1) 所属長等の判断により、当該行政サービス利用者等に対する今後の対応体制の検討及び必要な保護措置を講じること。
- (2) 職員等が強いストレスや体調不良を訴えた場合は、衛生管理者による健康相談を実施し、必要に応じて産業医の受診調整を行うこと。

第22条（不利益取扱いの禁止及びプライバシー保護）

- 1 養父市は、カスタマー・ハラスメントに関する相談者、報告者及び事実確認協力した職員等のプライバシーを厳重に保護するため、必要な措置を講じなければならない。
- 2 養父市は、職員等がカスタマー・ハラスメントの相談若しくは報告を行ったこと、又は調査に協力したことを理由として、不利益な取扱いをしてはならない。

一人で悩まずに相談してください！

【ハラスメントの相談窓口】

養父市経営企画部経営総務課職員グループ

【体調が不良な時】

養父市衛生管理者（健康福祉部健康医療課 保健師）に相談できます。
また、経営総務課を経て養父市の産業医の受診も調整します。



窓口対応フロー



【カスタマー・ハラスメント事案に対する窓口対応時の応答例】

区分	応答例
上司報告/介入	お話は十分お伺いしました。これ以上は、わたくしだけでの対応は出来かねますので、一度上司に確認をします。
威圧 大声 暴言 侮辱 罵倒	本日はこれ以上の対応はいたしかねます。お聞きした内容は一旦 担当部署で整理し、対応を検討します。
	申し訳ありませんが、大きな声でお話しされますと、内容を正確にお伺いすることができません。冷静にお話しいただける状況になりましたら、改めて対応させていただきます。
	職員への暴言や人格を傷つけるような発言が続く場合は、対応を継続することができません。本日の対応は終了させていただきます。冷静にお話しいただけるようになりましたら、改めて対応いたします。
	これ以上は内容を正確に確認することが難しいため、〇〇様のご意見やご要望につきましては、書面またはメールでお寄せいただきますようお願いいたします。内容を確認したうえで、必要に応じて対応いたします。
	このお話を続けても、十分な確認や適切な対応が難しい状況です。恐れ入りますが、今後は書面またはメールでご連絡いただければ、内容を整理したうえで組織として対応いたします。
同一主張反復	ご意見は承りました。しかし、このままでは同じ内容の繰り返しとなり、これ以上お話を進めることができません。本日の対応は一旦終了させていただきます。必要がありましたら、改めてご連絡ください。
	ご意見は承りました。これ以上は新たな内容の確認は難しい状況ですので、追加のご意見等がございましたら、書面またはメールでお知らせいただけますようお願いいたします。
警察への通報時	そのような行為は、容認できません。これ以上の対応には、警察への通報も検討することとなります。
	これ以上、同様の言動を続けられる場合は、これ以上の対応はいたしません。また、状況によっては警察への通報等の対応を取ることがあります。これ以上の言動はおやめください。
書面、メール対応時	事実関係を確認のうえ、今後は文書にて回答いたします。 書面またはメールでの対応への切替えは、ご意見等を正確に把握し、公平かつ適切に対応するためのものであり、個人ではなく組織として対応させていただくものです。決してご意見を受け付けない趣旨ではありません。

電話対応フロー



電話開始



内容確認



／ 冷静かつ丁寧な対応 ／



クレーム等対応

録音電話機能またはボイスレコーダー等を
活用して記録をとる。

YES

NO

通常の要望・苦情等
として対応



カスハラ事案

YES



カスハラ事案発生から

20分経過

YES



カスハラ継続



30分経過



注意喚起、警告

早急な解決に至らない場合は、
具体的な説明を準備し、組人で解決
しようとするのではなく、組織で対応
する方法に切り替える。



リーダー(所属長等)へ報告
対応の指示又は交代をする。

終了の判断

組織対応へ切り替えるため、
書面等の文書対応を命じる。



電話対応では、カスタマーハラスメントに該当するか判別しにくく、対応が長引くおそれがあります。したがって、災害対応・緊急対応・人命に関わる事案、または明らかにカスタマーハラスメントに当たらない相談を除き、同一案件の電話対応は原則として30分を超えないように心がけ、長引く場合は、書面やメールによる文書対応への切り替えも検討しましょう。

【カスタマー・ハラスメント事案に対する電話対応時の応答例】

区 分	応答例
基本	お話は十分お伺いしました。本日はこれ以上電話での対応はいたしかねます。必要な内容は担当部署で整理し、必要に応じて対応を検討いたします。本日の電話は終了させていただきます。
	電話では内容を正確に確認することが難しいため、今後のご意見やご要望につきましては、書面またはメールでお寄せいただきますようお願いいたします。内容を確認したうえで、必要に応じて対応いたします。
上司報告/介入	お話は十分お伺いしました。これ以上は、わたくしだけでの対応は出来かねますので、一度上司に確認をします。
大声罵倒	申し訳ありませんが、大きな声でお話しされますと、内容を正確にお伺いすることができません。冷静にお話しいただける状況になりましたら、改めて対応いたします。本日は電話を終了させていただきます。
	職員への暴言や人格を傷つけるような発言が続く場合は、電話での対応を継続することができません。冷静にお話しいただけるようになりましたら、改めて対応いたしますので、本日は電話を終了させていただきます。
	このまま電話でお話を続けても、十分な確認や適切な対応が難しい状況です。恐れ入りますが、今後は書面またはメールでご連絡いただければ、内容を整理したうえで対応いたします。
同一主張反復	ご意見は承りました。しかし、このままでは同じ内容の繰り返しとなり、これ以上お話を進めることができません。本日は一旦電話を終了させていただきます。必要がありましたら、改めてご連絡ください。
	ご意見は承りました。これ以上、電話でのやり取りでは新たな確認が難しい状況ですので、追加のご意見等がございましたら、書面またはメールでお知らせいただけますようお願いいたします。
書面、メール対応時	これ以上は、電話での対応は出来かねます。今後は書面等を提出いただきしかるべき対応を検討します。
	これは、ご意見等を正確に把握し、公平かつ適切に対応するためのものであり、個人ではなく組織として対応させていただくものです。
	今後は書面等による対応とすることをお伝えしています。 したがって、同じ内容について電話での対応を求められても、これ以上お答えすることはできません。今後のお申し出については、当市の方針に基づき書面でお願いいたします。

カスタマー・ハラスメント対応フロー

所属課（所属部局）による対応

1 クレーム等の対応（申出・要望・意見・苦情等）



2 受付・内容の確認

- ・相手の言い分を聞く・事実確認の正確な把握・冷静かつ丁寧な対応・複数人で対応、記録を取る



カスハラ発生

3 カスハラの危険度等の判断、必要な初期対応の実施

- ・毅然と対応する（注意喚起、警告）
- ・20分を経過してもカスハラが継続している場合は、リーダーや所属長に報告。



4 組織対応に切り替え

- ・リーダーや所属長は直ちに現場に臨み、同席、指導又は対応の交代を行い、組織（文書対応への切替え等）として事態の収束を図る。
- ・30分を経過しても収束しない場合は、対応の終了判断。
- ・必要に応じて、警察への通報（応急対応）



5 対応記録シートによる所属課内で情報共有、報告フォームから事案の報告（組織全体への共有）



収束しない場合（組織全体で対応するもの）

全庁的な対応



- ・弁護士相談の対応及び法的措置、警察への組織的対応が必要なとき
- ・対応が長期にわたり所管部局内で収束しないとき
- ・同一人物による複数部局にまたがる業務妨害等のとき
- ・被害職員の保護及び安全確保のために組織的支援が不可欠であるとき

所属課（所属部局）

- ・事実に係る事実関係の整理、証拠資料の作成
- ・相手方及び関係機関との直接対応
- ・折衝の主体対応

経営総務課

- ・全庁的な対応方針の通知
- ・関係機関との連絡と法的措置における窓口調整及び専門的支援

1 情報の集約と調整

- ・組織全体への注意喚起
- ・全体対応時の調整（顧問弁護士への相談）

2 体制整備・再発防止の対応

- ・職員研修の実施
- ・発生事案の調査、分析、検証
- ・再発防止に向けた、対応手順の見直し等

3 被害職員等のケアと保護

- ・衛生管理者による健康相談の実施
- ・関係職員の不利益扱いからの保護、プライバシー保護

想定事例集

★ケース 1 窓口で大声を出す来庁者

状況

住民票発行待ち時間に対し強い不満を示し、大声で怒鳴る。

適切対応	不適切対応
1. 落ち着いて傾聴 2. 状況を説明し注意を促す（注意） 3. 継続する場合は警告（警告）	言い返す 感情的になる 無視する

回答例

○お待たせして申し訳ありません。ご意見は伺いますので、落ち着いてお話しいただけますでしょうか。

○職員への暴言や人格を傷つけるような発言が続く場合は、このままお話を聞くことができません。冷静にお話しいただけるようになりましたら、改めてお問い合わせいただけますか。

★ケース 2 同じ説明を繰り返し要求

状況

説明済み内容を何度も繰り返し要求する。

対応

- 20 分超 → 上司報告（警告）
- 30 分超 → 終了判断

回答例

○これまで説明した内容以上の回答はございません。

★ケース 3 暴言

発言例

- 無能
- 税金泥棒
- 辞めろ

回答例

○そのような発言はお控えください。（警告）

【継続時】

○暴言が続く場合は対応を終了します。（再警告） → 対応終了

★ケース4 土下座要求

対応

即管理職介入

警告 → 警察への通報を検討

回答例

- そのような要求には応じられません。
 - 土下座をすることはできません。それは過剰な要求です。
 - 法律上、私に土下座をする義務はありませんのでお断りします。
-

★ケース5 長時間電話

状況

45 分間同一主張を反復

対応

20 分：上司報告

30 分：終了判断

回答例

- ご意見は承りました。本日の電話対応は終了します。
-

★ケース6 録画しながら威圧

状況

スマホ撮影しながら詰問

対応

- ・ 所属長報告
- ・ 記録開始

回答例

- 撮影を継続される場合、対応方法を変更します。
-

★ケース7 SNS 投稿による威圧

SNS で拡散するぞ！（写真や映像等を撮るしぐさ）

対応

- ・ 上司報告（警告） → 警察への相談を検討

回答例

- 撮影をすぐにやめてください。継続される場合、対応方法を変更します。
-

★ケース 8 不退去

状況

警告するも退去拒否

対応

管理職介入 → 継続する場合は警察へ通報

回答例

- 本日はご意見をお伺いしました。これ以上の対応は本日終了しておりますので、恐れ入りますが、お帰りくださいますようお願いいたします。
 - 退去要請に応じず居座り続ける行為は、刑法上の不退去罪にあたります。
 - このまま退去されない場合は、警察に通報します。
-

★ケース 9 明確な脅迫

状況

「覚えとけよ。ただでは済まさないからな。」

対応

警告 → 警察への通報を検討

回答例

- 現在の会話は、証拠としてすべて録音（記録）しております。
 - これ以上の発言は脅迫行為とみなし、しかるべき法的措置をとります。
 - これ以上は、私個人の判断では対応できかねますので、ここからは当市の顧問弁護士および警察を通して対応させていただきます
-

★ケース 10 暴力予兆及び暴力

状況

- ・ 机を叩く
- ・ 物を投げる
- ・ 危険物の所持
- ・ 掴みかかる、殴りかかる

対応

即安全確保 → 身の危険を感じたら躊躇なく警察へ通報

カスタマー・ハラスメント対応記録シート

1	記録者	所属	職名	氏名
2	対応者 (対応した全ての者)	所属	職名	氏名
3	対応日時	年 月 日 () : ~ : (対応した時間 時間 分)		
4	対応区分	庁舎窓口・電話・出先・その他 ()		
5	相手方	氏名・住所・年齢・性別等		
6	相手方の行為	<div>危険レベル (※裏面参照)</div> <div>1 ・ 2 ・ 3 ・ 4</div>		
7	相手方の主張等	(なぜ) (なにを) (いつ) (だれが) (どこで) (どのようにして))		
8	対応者の対応			
9	所属長等への報告及び介入	報告の状況 (有 ・ 無)	対応した所属長等	介入の状況 (有 ・ 無)
10	今後の対応			

カスタマー・ハラスメント判断基準

行為	危険度	対応
大声 威圧的態度 執拗な要求	レベル 1 (注意で収束可能)	注意する
暴言 人格否定 長時間拘束 録音録画による威圧	レベル 2 (警告し警戒) (所属長等へ報告)	複数人での対応、 警告し警戒する 所属長等へ報告し 必要に応じて、所 属長等が介入
土下座要求 不退去 SNS による誹謗中傷 脅迫につながる言動	レベル 3 (重大)	警察への相談を検 討
脅迫につながる言動 危険物の所持を示唆する行為 暴力及びその予兆 器物損壊及びその予兆 心身に危険を感じる行為 その他、異常な執着行動 (レベル 1 から 3 の行為をやめない 場合を含む。)	レベル 4 (極めて重大)	警察への通報

行為	具体例
脅迫につながる言動	「お前の名前を名乗れ」※執拗に要求する 「お前の住所を言え」「家まで行くぞ」 「ただでは済まさないぞ」、「覚えておけ」 「後悔することになるぞ」、「帰り道に気をつけろよ」 「痛い目に合わせるぞ」、「ケガしたいのか」 「家族に何があっても知らないぞ」 「ここをめちゃくちゃにしてやる」、「今から仲間を呼ぶ」
危険物の所持を示唆する行為	カバンの中を何度も探る。上着の内側に手を入れる。 刃物のような物を見せる。棒状の物を持って近づく。 ガラス瓶などを握りしめる。
暴力の予兆	職員へ急接近する。指を突きつける、拳を握る。 身を乗り出して職員との距離を極端に詰める。 足を踏み鳴らす。出入口をふさいで退室させない。
器物破損の予兆	机やカウンターを強くたたく。椅子を蹴る、倒す。 物を投げる、または投げようとする。
心身に危険を感じる行為	急激に声が大きくなる。激しく怒鳴り続ける。 興奮して会話が成立しない。職員の制止を聞かない。 表情や態度が急激に陰しくなる。 呼吸が荒くなり、身体を震わせる。
その他、異常な執着行動	執拗に職員を追い回す。帰るよう促しても動かない。 他の来庁者への対応を妨害する。 特定の職員だけを執拗に要求する。

