

カスタマーハラスメント対策マニュアル

令和 8 年 10 月
えびの市総務課

目次

1. はじめに.....	2
2. カスタマーハラスメントの定義等.....	2
(1)カスタマーハラスメントの定義.....	2
(2)カスタマーハラスメントになり得るもの	3
3. カスタマーハラスメントに対する基本方針	4
4. カスタマーハラスメントに関する相談.....	4
(1)所属の上司への相談	4
(2)総務課への相談	5
5. カスタマーハラスメントへの対応.....	5
(1)状況確認	6
(2)初期対応.....	6
(3)対応への打ち切り・退去命令・警察への通報.....	7
(4)事後対応.....	9
6. 資料(職員アンケート).....	11

1. はじめに

近年、全国的にカスタマーハラスメントが社会的な問題の一つになっています。

このことは、民間事業者に限られたものではなく、行政機関においても同じ状況であると言え、本市職員を対象に令和8年に実施したアンケート調査では、回答者の26%がカスタマーハラスメントを受け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不安やストレスを感じていると考えられます。

社会情勢の変化や新たな地域課題の発生等に伴い、住民ニーズが高度化・複雑化する中、行政に対する正当な意見や要望は貴重なものであり、行政サービスの質の向上及び行政に対する信頼構築を図るためにも真摯に対応すべきものです。一方で、不当な要求や悪質なクレーム等のカスタマーハラスメントは、職場環境や職員の心身の健康に悪影響をもたらすほか、本来の業務遂行に支障を来し、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が懸念されます。

職員が安心して職務に専念し、能力を発揮できる職場環境の中で、質の高い行政サービスを安定的に提供するために、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。

上記のことを踏まえ、本市ではカスタマーハラスメントに対して、組織的に毅然と適切に対応するため、「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。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、カスタマーハラスメント対策に組織が一体となって取り組みましょう。

なお、カスタマーハラスメントを未然に防止するためにも、職員は普段から業務遂行能力の向上に努めるとともに、市民や利用者に対し、親切・丁寧な対応を心がけましょう。

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

当団体では、人事院規則 10-17「カスタマーハラスメントの防止等」で示されている定義に基づき、カスタマーハラスメントを次のとおり定義します。

カスタマーハラスメントとは、職員の職務に係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ことをいいます。

※行政サービスの利用者等からのクレーム等の全てがカスタマーハラスメントに該当するものではありません。客観的に見て、社会通念上許容される範囲で行われたものは、カスタマーハラスメントに当たりません。

※カスタマーハラスメントには、対面で行われるものだけでなく、電話や SNS 等のインターネット上で行われるものも含まれます。

※「職員」は、正規職員だけでなく、再任用職員及び会計年度任用職員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、次のとおり例を示します。

①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。

②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)

◇殴る、蹴る、叩く等の暴行を行うこと。

◇物を投げつけること。

◇わざとぶつかること。

◇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)

◇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。

◇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。

◇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。

◇土下座を強要すること。

◇盗撮や無断での撮影を行うこと。

◇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

- ◇大きな声をあげて職員や周囲を威圧すること。
- ◇反社会的な言動を行うこと。

4)継続的、執拗な言動

- ◇同様の質問を執拗に繰り返すこと。
- ◇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。
- ◇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。

※これらはあくまで例示であり、実際の場面においては、「言動の内容」や「手段や態様」に着目し、具体的な状況を踏まえて総合的に判断することとなります。

※「言動の内容」又は「手段や態様」のどちらか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カスタマーハラスメントになり得ます。

3. カスタマーハラスメントに対する基本方針

えびの市役所では、カスタマーハラスメントに対する基本方針を次のとおり定めます。

カスタマーハラスメントにより、職場環境や職員の心身の健康が害されるほか、本来の業務遂行に支障を来し、行政サービスの質の低下を招くことは避けなければなりません。

職員が安心して職務を遂行できる環境を確保し、質の高い行政サービスを安定的に提供することで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るようにするため、カスタマーハラスメントには組織的に毅然と対応します。

4. カスタマーハラスメントに関する相談

(1)所属の上司への相談

カスタマーハラスメントの事案が発生したその場ですぐに相談することや、現場の状況に精通していることが適切な場合が多いと考えられることから、まずは所属の上司に相談します。

(2) 総務課への相談

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、また、担当所属のみでの対応が困難である場合は、総務課に相談します。

※必要に応じて関係する部署が連携を図り対応します。

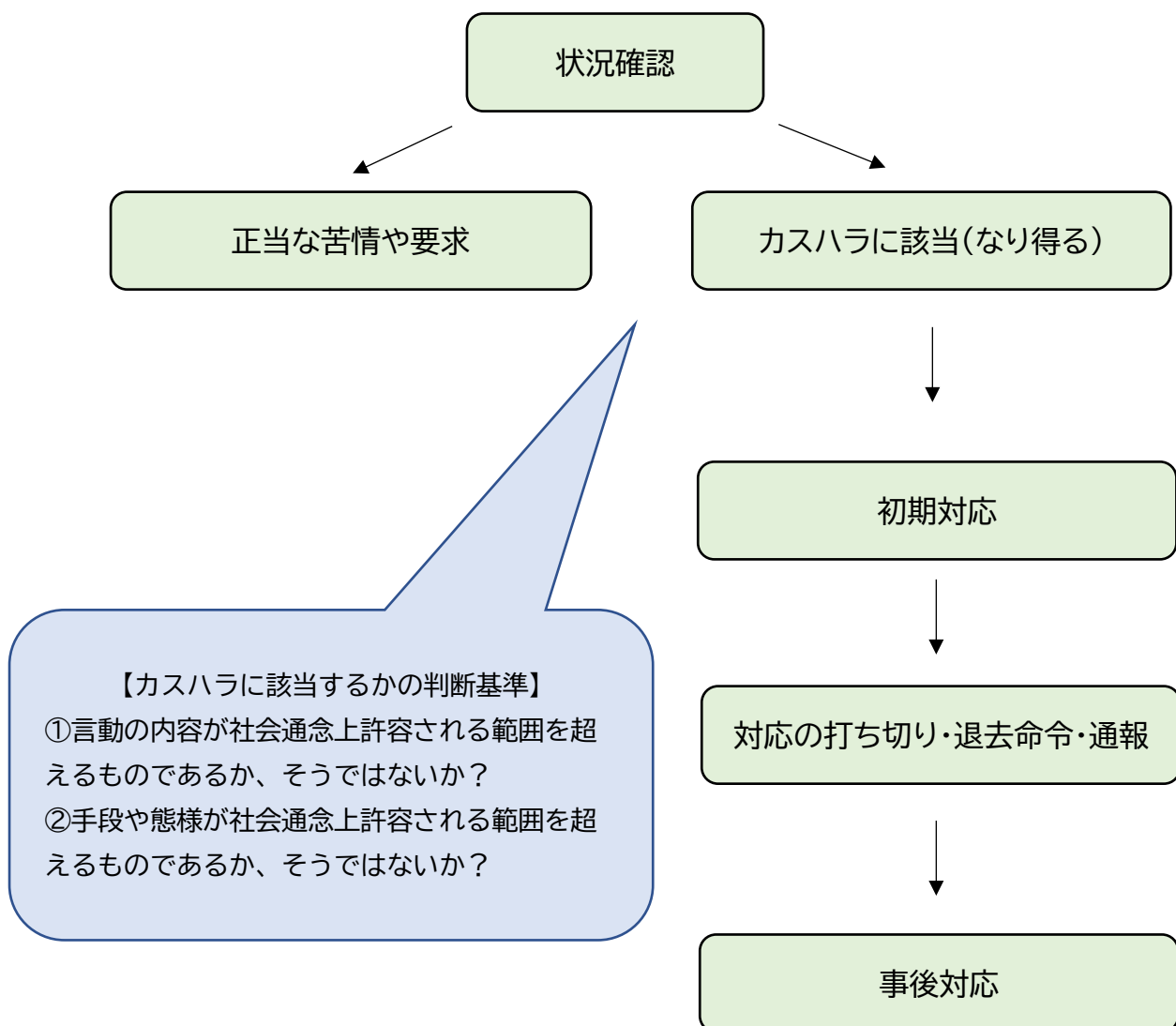
※必要に応じて顧問弁護士に相談します。

※必要に応じて相談者等のプライバシーを保護するための措置を講じます。

※カスタマーハラスメントの相談等を理由に、職員は不利益な取扱いを受けません。

5. カスタマーハラスメントへの対応

最初からカスタマーハラスメントと決めつけず、まずは相手方の主張・要求内容・事実関係を丁寧に確認します。その上で、カスタマーハラスメントが生じた(カスタマーハラスメントになり得る)場合の対応フローを次のとおり示します。



(1)状況確認

◎まずは相手方の話をよく聴き、何について不満を持ち、何を求めているのかなどを確認します。

【留意点】

- 最初から「カスタマーハラスメント」と決めつけないようにします。
- 厳しい苦情であっても、その内容や方法が妥当であれば、行政サービスへの正当な苦情として対応します。

(2)初期対応

◎1人で抱え込まず、上司に報告し、複数名で対応します。

【留意点】

- 対応した職員や担当職員だけの問題にしないことが重要です。
- 具体的にどのような体制・役割で対応(1人が対応し、1人が記録する等)するか、対応の場所を変える場合はどこにするかなどを所属内で事前に検討します。
- 必要に応じて対応した職員や担当職員に代わって上司等が対応します。
- 相手が感情的になっていても、丁寧な話し方で冷静に対応します。
- 要求に応じられるもの、応じられないものを法令・条例・制度・公平性に基づき適切に判断します。

《参考フレーズ》

「これ以上のことを私の判断だけではお伝えすることができません。上司に相談してまいりますので、少々お待ちください。」

「ここからは〇〇(役職)のわたくしも同席し、お話をさせていただきます。」

「同じ制度を利用されている方との公平性を保つ必要がありますので、特別な取扱いはありません。」

◎相手の主張と要求内容・事実関係を確認するとともに、対応内容を記録します。

【留意点】

- 記録の作成に当たっては、できるだけ正確に書き留めておきます。
- 必要に応じて、個人情報保護法等を遵守し、録音(録画)します。なお、現場の状況によっては、録音・録画をすることに関する事前告知が難しい場面があることも想定されます。状況に応じた対応をすることになりますが、可能な限り事前告知をすることが望ましいです。

《録音(録画)する際の参考フレーズ》

「行き違いがないように、これからのお話を記録するため録音(録画)させていただきます。ご了承のほどよろしくお願いいたします。」

「今後の対応を適切に検討できるよう、お話の内容を録音(録画)させていただきます。記録を残すことについて、あらかじめお伝えさせていただきます。」

「これまでお話を伺ってきましたが、今後のお話については、内容を正確に記録する必要があると判断しました。そのため、ここからは録音(録画)させていただきます。ご理解のほどよろしくお願いいたします。」

《ケースごとの参考フレーズ》

ケース 1:大きな怒鳴り声をあげる

「こちらでお話をお伺いさせていただきます。」と、可能であれば他の場所へ誘導する。

「大きな声を出されますと、他のお客様のご迷惑となります。また、他の業務の妨げにもなりますのでお控えください。」

ケース2:侮辱的な発言や人格を否定するような発言

「そのような発言が続く場合は、これ以上お話を伺うことはできかねますので、おやめください。」

「そのような発言をされますと、ここからは録音(録画)させていただきます。」

ケース3:市長等との面談を要求する発言

「担当部署であるわたくしどもがお話を伺い、ご説明させていただきます。」

(3)対応の打ち切り・退去命令・警察への通報

◎職員から十分な説明を行った上で、相手がなお同じ主張や要求を繰り返す場合は、一定の時間の経過をもって、対応を打ち切ります。

【留意点】

- 対応の打ち切りを判断する際の時間の目安は状況が膠着してから15～30分とします。ただし、時間の目安はあくまでも一例であり、一律の時間制限ではありません。正当な苦情までを時間が来たからと機械的に打ち切ることがないようにします。
- 障がいや高齢等を背景に、通常より説明等が長くなるケースも想定されます。相手の状況や場面に応じて、一律の時間で打ち切る硬直的な運用をせずに、柔軟に対応します。

- 犯罪に該当し得る言動(暴行、器物損壊、威力業務妨害、脅迫等)が生じている場合は、職員や他の来庁者の安全確保のため、即時打ち切りとして構いません。
- 対応打ち切りに当たっては、相手方に明確に対応拒否(組織として対応を終了すること)の意思表示を行います。

《対応を打ち切るときの参考フレーズ》

「ご意見については承りました。また、市としての考えもご説明させていただきました。申し訳ございませんが、これ以上は同じ説明になってしまいますので、本日の対応はここまでとさせていただきます。」

「ご意見については、こちらでも確認させていただき、できる限りご説明させていただきました。これ以上お話を続けても、今お伝えした内容から変わるものではありませんので、申し訳ございませんが、これでお話を終わらせていただければと思います。」

「ご納得いただけないお気持ちは承知しております。こちらとしましても、できる限りお話をお伺いして説明をさせていただきました。申し訳ございませんが、市としてこれ以上お伝えすることはございませんので、今回の対応はこれまでとさせていただきます。」

「これまでお伝えした内容については、こちらでも確認した上でご説明させていただいております。もし新しい事実や資料等がありましたら改めて確認させていただきます。しかし、これまでと同じ内容については、これ以上の説明は困難ですので、今回の件につきましの対応はこれで終わらせていただきます。」

「職員に対する暴言が続いているため、この状況では対応を継続することはできません。これ以上、同じような発言が続く場合は、本日の対応を終了いたします。」

◎退去を求めたにもかかわらず、長時間居座り続けるなどし、業務を妨げる場合は、庁舎からの退去を命じます。

【留意点】

- えびの市庁舎管理規則に基づき、財産管理課長(出張所にあつては出張所長、施設にあつては施設の長)等との連携を図り、庁舎からの退去を命じます。

《参考》

○えびの市庁舎管理規則
(禁止事項等)

第7条 何人も庁舎において、次の各号に掲げる行為をしてはならない。

- (1) 正当な理由なくして凶器その他人体又は庁舎等に危害損傷を及ぼすおそれのある物品

を持ち込むこと。

- (2) 寄附若しくは面会の強要又は押売りをする事。
- (3) 所定の場所以外に汚物又はごみ等を捨てること。
- (4) 放歌、高唱若しくはねり歩く等の行為
- (5) 座り込み、その他通行の妨げとなるような行為
- (6) 前各号に掲げるもののほか、公務の妨害、あるいは秩序の維持、災害の防止に支障をきたす行為

(違反の措置)

第9条 管理者は、この規則に違反した者に対し、庁舎からの退去を命じ、又は違反物件の撤去を求める等その他必要な措置を講ずることができる。

◎庁舎からの退去を命じたにもかかわらず、居座り続けるなどし、さらに業務を妨げる場合や暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動を行った場合は警察へ通報します。

【留意点】

■犯罪に該当し得る言動(暴行、器物損壊、威力業務妨害、脅迫等)が生じている場合は、職員や来庁者の安全確保のため、対応を打ち切り、必要に応じて警察に通報します。

《参考フレーズ》

「このような行為を続けるのであれば、庁舎内の安全を確保する観点から、警察に通報させていただきます。」

(4)事後対応

◎対応が終了したカスタマーハラスメント事案や、その疑いのある事案について、記録を残します(電話・口頭連絡票の作成)。

【留意点】

■苦情・要求の内容、相手の具体的な言動、市側の回答については、事実を詳細に記入します。

◎所属内で情報を共有し、今後の対応を検討します。

【留意点】

■事案対応を振り返り、相手が後日再度訪問したり、電話を掛けてきたりした場合の対応策の検討を行い、職員間で共有します。

◎必要に応じて組織内でカスタマーハラスメント事案の情報を共有します。

【留意点】

■他の部署への情報共有等が必要なときは、総務課に相談します。

◎必要に応じて弁護士や警察への相談を行います。

【留意点】

■弁護士や警察への相談が必要なときは、総務課に相談します。

◎必要に応じて職員へのケアを行います。

【留意点】

■カスタマーハラスメントを受けた職員の心身の健康回復や不安の解消に向けたケアを所属、総務課、産業医等が連携して行います。

◎カスタマーハラスメント研修を実施します。

【留意点】

■カスタマーハラスメントに適切に対応するため、適宜、市主催で職員研修を実施します。
■宮崎県市町村職員研修センター等の外部団体が主催するカスタマーハラスメント研修にも積極的に参加します。

◎日頃から業務遂行能力の向上に努めます。

【留意点】

■カスタマーハラスメントを防止することにもつながることから、職員は、担当する業務の内容等をよく理解するとともに、行政サービスの利用者等への適切な説明力の向上に努めます。

6. 資料

1. 職員アンケート結果

令和8年に実施した「各種ハラスメントに関する職員アンケート」に基づき、カスタマーハラスメントに関する調査結果を次のとおり示します。

(1)調査対象者 全職員(再任用職員及び会計年度任用職員を含む。)
※休職中、育休中、産休中、長期療養中の職員を除いた 470 人

(2)調査方法 ログフォームによる調査

(3)調査期間 令和8年8月21日～令和8年8月31日(月)

(4)回答数 340人(回答率 72.3%)

1. あなたの年齢をお答えください。

- 20代 60人(17.6%)
- 30代 59人(17.4%)
- 40代 59人(17.4%)
- 50代 116人(34.1%)
- 60代以上 46人(13.5%)

2. あなたの性別をお答えください。

- 男性 187人(55.0%)
- 女性 149人(43.8%)
- その他 0人(0.0%)
- 回答したくない 4人(1.2%)

3. あなたの任用形態をお答えください。

- 正規職員 243人(71.5%)
- 再任用職員又は会計年度任用職員 97人(28.5%)

4. あなたは職場において、過去3年間のうちにカスハラを受けたことがありますか。

- 過去3年間のうちに、自身がカスハラを受けたことはない 251人(73.8%)
- 過去3年間のうちに、自身がカスハラを受けたことがある 89人(26.2%)

5. あなたがカスハラを受けた当時の職場で、カスハラを受けた頻度をお答えください。職場で複数のカスハラを経験している場合は、合計した頻度をお答えください。

- 過去3年間に数回 35 人(39.3%)
- 年に数回 41 人(46.1%)
- 月に数回 11 人(12.4%)
- 週に数回 2 人(2.2%)
- ほとんど毎日 0 人(0.0%)

6. あなたが受けたカスハラは以下のどれに当てはまるかお答えください。(複数選択可)

- 身体的な攻撃(暴行、傷害等) 3 人(3.4%)
- 精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の要求等) 41 人(46.1%)
- 威圧的な言動(大声で責める、反社会的な者とのつながりをほのめかす等) 62 人(69.7%)
- 継続的な(繰り返される)、執拗な(しつこい)言動(頻繁なクレーム、同じ質問を繰り返す等) 56 人(62.9%)
- 拘束的な言動(不退去、居座り、監禁、長電話等) 32 人(36.0%)
- 明らかに業務内容と関係のない行政サービスの利用者等からの言動(セクハラ、プライバシーの侵害、個人の属性に関する言動等) 17 人(19.1%)
- その他 1 人(1.1%)

7. カスハラに対し、あなたはどのような対応をとりましたか。(複数選択可)

- 行政サービスの利用者等からの要求等を断った 22 人(24.7%)
- 同時に複数人の職員で対応した 39 人(43.8%)
- 上司に引き継いだ 20 人(22.5%)
- 要求に応じた 4 人(4.5%)
- 謝り続けた 24 人(27.0%)
- 何もできなかった 16 人(18.0%)
- その他 15 人(16.9%)

8. カスハラを受けて、あなたはどのような行動をしましたか。(複数選択可)

- 同僚に相談した 30 人(33.7%)
- 上司に相談した 51 人(57.3%)
- 部下に相談した 3 人(3.4%)
- 市役所内の相談窓口(総務課)に相談した 2 人(2.2%)

- 職員団体に相談した 1 人(1.1%)
- 職場(市役所)とは無関係の医師やカウンセラーなどに相談した 0 人(0.0%)
- 家族や職場外の友人に相談した 6 人(6.7%)
- 何もしなかった 24 人(27.0%)
- その他 1 件(1.1%)

9. カスハラを受けて、あなたが「何もしなかった」理由をお答えください。(複数選択可)

- 何をしても解決しないと思ったから 9 人(37.5%)
- 職務上不利益が生じると思ったから 1 人(4.2%)
- カスハラ行為がさらにエスカレートすると思ったから 5 人(20.8%)
- カスハラについて相談しにくい雰囲気があったから 1 人(4.2%)
- カスハラについて相談できる窓口や担当部署(総務課)がわからなかったから 1 人(4.2%)
- 仕事として我慢しなければいけないと思ったから 13 人(54.2%)
- なんらかの行動をするほどのことではなかったから 6 人(25.0%)
- その他 1 人(4.2%)

10. あなたは職場において、過去3年間のうちに他職員がカスハラを受けているのを見聞きしたことがありますか。

- 過去3年間のうちに、カスハラと思われる行為を見聞きしたことはない 185 人(54.4%)
- 過去3年間のうちに、カスハラと思われる行為を見聞きしたことがある 155 人(45.6%)

11. あなたが見聞きしたカスハラは以下のどれに当てはまるかお答えください。(複数選択可)

- 身体的な攻撃(暴行、傷害等) 6 人(3.9%)
- 精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の要求等) 64 人(41.3%)
- 威圧的な言動(大声で責める、反社会的な者とのつながりをほのめかす等) 90 人(58.1%)
- 継続的な(繰り返される)、執拗な(しつこい)言動(頻繁なクレーム、同じ質問を繰り返す等) 110 人(71.0%)
- 拘束的な言動(不退去、居座り、監禁、長電話等) 68 人(43.9%)
- 明らかに業務内容と関係のない行政サービスの利用者等からの言動(セクハラ、プライバシーの侵害、個人の属性に関する言動等) 25 人(16.1%)

- その他 0人(0.0%)

12. カスハラ予防・解決のために、今後どのような取組を実施した方がよい、または力を入れた方がよいと思いますか。(複数選択可)

- 著しい迷惑行為に対し、複数人での対応ができる体制の整備 225人(66.2%)
- 長時間の拘束・居座りに対する対応時間の目安の設定 159人(46.8%)
- 著しい迷惑行為の種類の違いに応じた対処方法の明確化 139人(40.9%)
- 被害者からの報告を受けた際に報告事案を組織的に解決するための体制や手順の整備 111人(32.6%)
- 警察との連携体制の整備(通報体制など) 156人(45.9%)
- 抑止を図るための広報・周知(ポスターの掲示等を含む) 94人(27.6%)
- 窓口等における防犯カメラの設置 126人(37.1%)
- 外部からの通話内容の録音・録音する旨を伝えるアナウンス 163人(47.9%)
- 電話機のナンバーディスプレイ化 187人(55.0%)
- 他の利用者に著しく迷惑を及ぼす場合等における施設管理権の行使(警告・退去命令) 112人(32.9%)
- 著しい迷惑行為に対処するための研修の実施 67人(19.7%)
- 特になし 5人(1.5%)
- その他 8人(2.4%)