



西脇市
カスタマー・ハラスメント対応マニュアル

令和8年9月

総務部総務課



◆目次

はじめに	1
◆ カスタマー・ハラスメントの定義	2
1 カスタマー・ハラスメント（カスハラ）とは	2
2 社会通念上の許容範囲を超える言動	2
◆ カスタマー・ハラスメントへの対応	4
1 組織的に対応する	4
2 き然と対応する	5
3 法的に対応する	5
◆ カスタマー・ハラスメントの類型と対応例	6
1 長時間拘束型	6
2 リポート型	6
3 暴言型	7
4 暴力型	7
5 威嚇・脅迫型	7
6 権威型	8
7 SNS／インターネット上での誹謗中傷型	9
◆ カスタマー・ハラスメント相談窓口	9
1 相談窓口の設置	9
2 相談窓口の役割	9
3 相談者のプライバシーの保護、不利益取扱いの禁止	10
◆ カスタマー・ハラスメントが抵触する法律	10
◆ その他	12



はじめに

行政に寄せられる意見や要望は貴重なものであり、真摯に対応すべきものですが、一方で、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。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。

全ての職員が取り組むべき業務に注力し、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、発生した場合にはき然と対応することが重要です。このような考えのもと、職員を守り、働きやすい職場環境を整備するため、本マニュアルを策定します。

実際の現場では、業務の内容や性質、相手の特性などによって適切な対応が求められます。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、各職場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うことが必要です。

また、職員それぞれが担当する行政サービスをよく理解し、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も重要です。自信を持って適切な対応ができるよう、担当業務に関する知識の習得や日々の研さんに努め、対応の際の接遇マナーにも留意してください。



◆カスタマー・ハラスメントの定義

1 カスタマー・ハラスメント（カスハラ）とは

次の要素を全て満たすもの

- (1) 職員の職務に係る行政サービスの利用者等（※１）からの言動であって、
- (2) 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、
- (3) 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、又は職員の職場環境が害されること。

※１ 「職員の職務に係る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、職員の職務に関し、当該職員に関わる全ての者をいいます（例：職務において対応する、市民、事業者、報道機関、他市町職員、議員など）。

2 社会通念上の許容範囲を超える言動

(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

ア そもそも要求に理由がない又は行政サービスと全く関係のない要求	職員のプライバシーに関わる要求や、性的な要求をすること。
イ 対応が著しく困難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

ア 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。
------------------	---



イ 精神的な攻撃（脅迫、誹謗中傷、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関わる情報の投稿等を行うこと。 (ウ) 盗撮や無断での撮影を行うこと。 (エ) 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。 (オ) 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。 (カ) 土下座を強要すること。
ウ 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。
エ 継続的、執ような言動	(ア) 同様の質問を執ように繰り返すこと。 (イ) 当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執ような責め立てを行うこと。 (ウ) 同様の電子メール等を執ように繰り返し送り付けること。
オ 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。



◆カスタマー・ハラスメントへの対応

1 組織的に対応する

(1) 速やかに上司（監督職等）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（監督職等）に相談します。

上司（監督職等）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、又は相談を受けた場合は、速やかに所属長に報告するとともに、対応を交代したり、同席します。

所属長は、カスタマー・ハラスメントに該当すると判断した場合には、相手へ警告し、又は対応を終了する旨を伝達します。それでもなお業務の円滑な遂行を妨げる行為を継続する場合には、必要に応じ、所属長が退去命令を行います。

(2) 複数人で対応する

対応は、相手と同数以上の複数人で行い、記録担当、連絡担当など、役割を分担します。

(3) 所属長は最初から対応しない

所属長が最初から対応してしまうと、その場での判断を求められ、その後も所属長が対応しなければならなくなることから、相手が「あなたでは話にならない、責任者を出せ。」などと要求しても、応じることなく、「私が担当ですので、お話を伺います。」「上司には私から報告します。」などと告げ、最初から所属長には対応させないようにします。

(4) 時間を設定する

カスタマー・ハラスメントへの対応では、「業務の都合上、〇時までならお話を伺うことができます。」などと告げ、対応できる時間を設定します。

話が進展しなければ、「お約束の時間となりました。これ以上お話を伺っても、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。」などと告げ、対応を終了します。

【目安時間】
電話対応・・・30分
窓口対応・・・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、設定した時間に関係なく対応を終了する判断を行う。



(5) 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、次のいずれかに該当する事案については、「カスタマー・ハラスメントに関する報告書」（別記様式）をカスタマー・ハラスメント相談窓口に提出します。

- ・ 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

2 き然と対応する

(1) 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る可能性があることから、議論は避け、要求に端的に回答するようにします。

(2) 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・記録や相手の悪質な行為を抑止するため、会話をＩＣレコーダー等で録音します。

録音に当たっては、「そごがないよう、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、相手の同意を得るようにします。ただし、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。

(3) 警告する

暴言など、悪質性が高い言動があった際には、「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、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。警告に応じない場合は、対応を中止します。

3 法的に対応する

(1) 庁舎管理規則に基づく退去命令

西脇市庁舎管理に関する規則（平成17年西脇市規則第21号。以下「規則」という。）では、庁舎内における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



を命じることができるとしています。複数回警告してもなお、継続して対応を求める場合は、規則第11条第9号で禁止されている「職員に面会を強要する者」に該当します。

(2) 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、警察に通報します。

● 緊急連絡先

西脇警察署 (0795) 22-0110

緊急通報用電話番号 110

◆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

(1) 対応できない理由を説明し、応じられない旨を告げる。

「ご説明したとおり、これ以上市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) こう着状態となり、設定した時間を経過した場合は退去を促す。

「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、き然とした態度で接し、複数回退去するよう警告し、警察への通報を検討する。

2 リピート型

(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。

「ご説明したとおり、これ以上市で対応できることはございません。」



(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



上の対応はいたしかねますので、お引き取りください。」



- (3) 退去を求めても応じない場合は、き然とした態度で接し、複数回退去するよう警告し、警察への通報を検討する。

3 暴言型

- (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警告する。

「そのような発言はお控えください。これ以上のお話はいたしかねます。」



- (2) 侮辱的発言や名誉棄損、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。



- (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。

「そのような発言を続けられるようであれば、これ以上の対応はいたしかねます。お引き取りください。」



- (4) 退去を求めても応じない場合は、き然とした態度で接し、複数回退去するよう警告し、警察への通報を検討する。

4 暴力型

- (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、可能な限り状況を記録する。

5 威嚇・脅迫型

- (1) 脅迫的・威圧的な言動があった場合は、必ず複数人で対応し、や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。





- (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。
「そのような発言を続けられるようであれば、これ以上の対応はいたしかねます。
お引き取りください。」



- (4) SNS等への投稿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」などの挑発的な発言は控えること。
「〇〇さんのご判断ですので、何とも申し上げることができませんが、事実と異なる内容でしたら、しかるべき措置をとらせていただきます。」



- (5) 退去を求めても応じない場合は、き然とした態度で接し、複数回退去するよう警告し、警察への通報を検討する。

6 権威型

- (1) 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。



- (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。
「お申出の内容には対応いたしかねます。法令に基づき適切に対応いたします。」



- (3) 上司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、書面での謝罪に応じることはいたしかねます。」



- (5) 土下座の強要は、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、土下座はいたしかねます。」



- (6) 対応が長時間となる場合は、時間の限定や対応の中止、複数回退去するよう警告し、警察への通報を検討する。



7 SNS／インターネット上での誹謗中傷型

- (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。

「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。」



- (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。
「これ以上の対応はいたしかねます。お引き取りください。」



- (3) 退去を求めても応じない場合は、き然とした態度で接し、複数回退去するよう警告し、警察への通報を検討する。



- (4) インターネット上に誹謗中傷、名誉毀損又はプライバシーを侵害する情報が掲載された場合は、次に掲げる組織等に相談するとともに、被害の程度に応じて警察への通報を検討します。

- 違法・有害情報相談センター（総務省支援事業）

相談者自身で行う削除依頼の方法などを迅速にアドバイスします。インターネットに関する技術や制度等の専門知識や経験を有する相談員が、人権侵害に限らず、様々な事案に対して幅広くアドバイスします（Webフォームでの受付のみ）。

【連絡先】 <https://www.ihaho.jp>

- 法務省インターネット人権相談受付窓口

相談者自身で行う削除依頼の方法などの助言に加え、法務局が事案に応じてプロパイダ等に対する削除要請を行います。

【連絡先】 <https://www.jinken.go.jp>

0570-003-110

◆カスタマー・ハラスメント相談窓口

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に設置します。

2 相談窓口の役割

相談窓口は、カスタマー・ハラスメントに関する職員からの相談に対応します。また、「カスタマー・ハラスメントに関する報告書」を受理し、今後の対応や再発防止策について、協議・検討します。



3 相談者のプライバシーの保護、不利益取扱いの禁止

(1) プライバシーの保護

相談等の処理に関して、プライバシーの保護に十分留意し、個人情報をも本人の同意なく第三者へ提供することはありません。

(2) 不利益取扱いの禁止

カスタマー・ハラスメントの相談等を申し出た職員やその調査への協力職員が、それを理由として不利益な取扱いを受けることは一切ありません。

◆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
公務執行妨害罪	刑法第95条 第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) 職務執行中の職員に、殴ったり、殺してやるなどと言って脅迫する。			
職務強要罪	刑法第95条 第2項	公務員に、ある処分をさせ、若しくはさせないため、又は辞職させるために、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扱いを強要する。			
住居侵入罪 不退去罪	刑法第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) 複数回退去の要求をしても応じない。			
傷害罪	刑法第204条	人の身体を傷害する。	15年以下の拘禁刑、50年以下の罰金
(例) 殴打等して怪我を負わせる。執ような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。			
脅迫罪	刑法第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。」と告げる。			



罪 名	条 文	概 要	法定刑
強要罪	刑法第 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。			
名誉毀損罪	刑法第 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、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	刑法第 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、30万円以下の罰金、拘留、科料
(例) SNSに「〇〇はバカ」と書き込む。			
威力業務妨害罪	刑法第 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) 執よう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。			
恐喝罪	刑法第 249条	人を恐喝して財物を交付させる。	10年以下の拘禁刑
恐喝未遂罪	刑法第 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。			
器物損壊罪	刑法第 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・椅子などの備品類等を故意に壊す。			



◆その他

厚生労働省から、カスタマー・ハラスメントを理解し、対応の参考となる動画が公開されていますので、参考にしてください。

【URL】

https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/foundation/harassment_list/customer-hara/

また、庁舎内に厚生労働省が作成したカスタマー・ハラスメント対策ポスターを掲示します。

そのクレーム、やりすぎていませんか？

暴力、暴言、土下座の強要…

STOP! カスタマーハラスメント

—みなさまに気持ちよく過ごしていただくために—

カスタマーハラスメントとは？

カスタマーハラスメントとは、例えば、

- ・過大な要求や不当な言いがかりなど、**主張内容**等に問題があるもの
- ・主張する内容には正当性があるが、暴力や暴言など、**主張方法**に問題があるものが考えられます。

暴力行為を始め、中には犯罪行為に当たる可能性のあるものも含まれます。

意見を伝える際のポイント

意見がきちんと相手に伝わるように、従業員に意見を伝える際には、以下の点を意識してみてください。

- ①ひと呼吸、置きましょう！
- ②言いたいこと、要求したいことを**明確に**、そして**理由**を丁寧に伝えましょう！
- ③従業員の**説明**も聞きましょう！

国土交通省

経済産業省

消費者庁

厚生労働省

法務省

警察庁

農林水産省