

魚津市職員カスタマーハラスメント対策基本方針

令和7年10月

総 務 課

目 次

1. 基本的な考え方		3
2. カスタマーハラスメントの定義及び該当する行為		3
3. カスタマーハラスメントへの対応について		4
カスタマーハラスメント対応フロー図		5
（参考）カスタマーハラスメントの類型と対応例		6
（様式）カスタマーハラスメント報告書		11

1. 基本的な考え方

魚津市では、市民等の理解を得ながら、市民等に必要な行政サービスを提供するよう努めています。そして、行政サービスの利用者等から寄せられる要望や意見は、本来、市政を推進するに当たって貴重なものであり、これらに対しては、丁寧かつ真摯に対応します。

一方で、これらの要望や意見の中には、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ものもあり、これらの行為は、職場環境を悪化させるほか、通常の業務への支障や他の利用者へのサービスの低下を招く重大な問題です。

魚津市では、これらの要求や言動に対しては、職員を守るとともに、行政サービスを適正に提供するため、毅然とした態度で組織一丸となって対応していきます。



2. カスタマーハラスメントの定義及び該当する行為

①カスタマーハラスメントの定義

行政サービスの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

②カスタマーハラスメントに該当する行為

(1) 要求の内容が妥当性を欠く場合

- ・ 行政サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- ・ 要求の内容が魚津市の行政サービスの内容と関係がない場合

(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言動

- ・ 暴行、傷害など身体的な攻撃
- ・ 脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言など精神的な攻撃
- ・ 威圧的な言動
- ・ 継続的、執拗な言動
- ・ 不退去、居座り、監禁など拘束的な行動
- ・ 差別的な言動
- ・ 性的な言動
- ・ 職員個人への攻撃、要求
- ・ 妥当性を欠く金銭などの補償、謝罪の要求



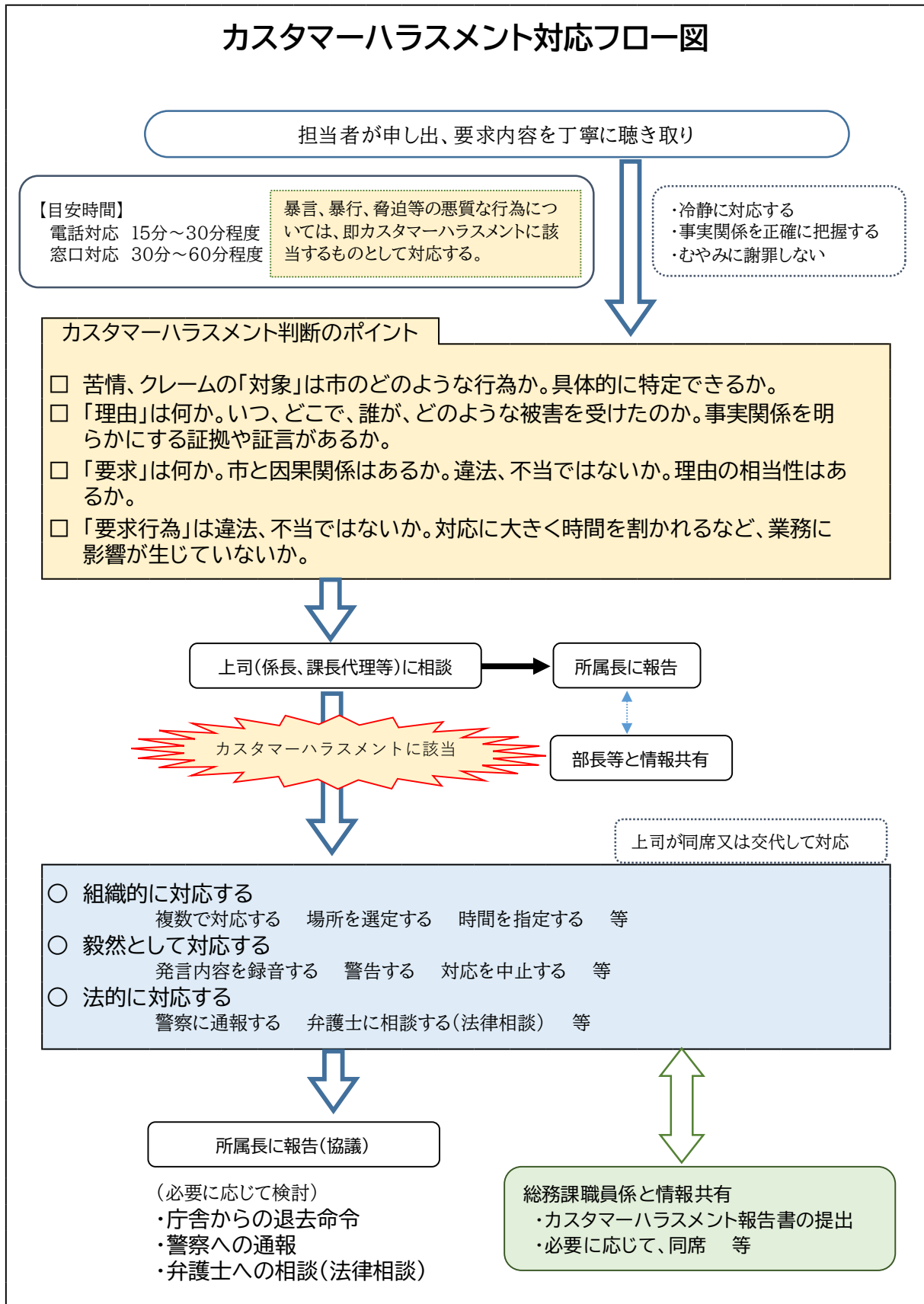
上記は例示であり、これらに限るものではありません。

3. カスタマーハラスメントへの対応について

市民等からの要望や意見には、利用者のそれぞれの事情に配慮した上、真摯に耳を傾け、丁寧に説明するなど適切な対応に努めます。

その中でカスタマーハラスメントが行われた場合には、職員を守るため、複数の職員で対応する、職員からの相談に応じるなど組織的に対応します。また、状況に応じて、警告を行う、対応を中止するなど毅然と対応します。さらに、悪質と判断される場合には、警察へ通報する、弁護士に相談するなど法的に対応します。(フロー図参照)

カスタマーハラスメント対応フロー図



※カスタマーハラスメントに該当する事案に対応した場合、所属長はカスタマーハラスメント報告書(P.11)を総務課長へ提出します。

(参考) 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」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、これ以上こちらで対応できることはありません」
- (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。(電話を切らせていただきます。)」
「これまで説明したとおりです。これ以上説明することはありませんので、対応を終了させていただきます。(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、何度もご説明しているとおおり、こちらで対応できることはありません。」
- (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、何度もご説明しました。同じお話でしたら、対応を打ち切らせていただきます。(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なら、これ以上お話はできかねますので、そのような発言は止めてください。」
- (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発言です。この後の発言は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。）
「再三、止めてくださいと伝えても収まらないので、これ以上対応できません。お引き取りください。（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) 恐怖を感じる言動に対して、怖いという感情を相手に伝え、止めるよう複数回、警告する。
「その発言はどういう意味でしょうか。脅しですか。怖いです。」「そのように威圧的ではお話できません。止めてください。」
- (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な発言です。この後の発言は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。）

「怖くて対応できません。お引き取りください。(電話を切らせていただきます。)」

(4) マスコミ等への通報をほのめかした脅しに対しては、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ません。」「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、市としての対応は変わりません。」

(3) 上位者の対応が必要な場合は、上位者と交代する。

(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、その場で丁寧な謝罪し、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いたところであり、書面での謝罪には応じることができません。」

(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いたところであり、土下座はできません。」

(6) 対応が長時間にわたる場合は、「長時間拘束型」、脅しがある場合は「威嚇・脅迫型」として、対応や警告、対応中止等の措置をとる。

⑦庁舎外拘束型

クレームの詳細が分からない状態で、職場外である自宅や特定の喫茶店などに呼びつける。

【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。

(3) 自宅や事務所には入らず、玄関先で対応する。

(4) 対応できる時間を設定し、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。」

(5) 拘束されるような状況が生じた場合は、警察に通報することを告げ、通報を検討する。

⑧SNS/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毀損する、又はプライバシーを侵害する情報を掲載する。

【対応例】

(1) 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に注意する。

「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の録音はお止めください。」

(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ません。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、止めるように警告を行い、録音・録画による証拠を残す。

「その発言（行為）はセクシュアルハラスメントに当たるので、止めてください。記録（録画・録音）させていただきます。」「弁護士や警察に相談します。」

(2) 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。

(3) 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。
- ・「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。
- ・「カスタマーハラスメント」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、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し、対応してください。

カスタマーハラスメント対応報告書

発生日時	年 月 日 時 分 ～ 時 分		
場 所			
内 容	☐ 窓口 ☐ 電話 ☐ その他（ ）		
対応職員	所 属	職	氏 名
相手方	住 所		
	職 業		
	氏 名		
	連絡先		
	参考事項		
状況等			
過剰な要望 要求の内容			
対応内容			
特記事項			

以上、報告します。

年 月 日 所属長 _____