

酒田市カスタマーハラスメント対応マニュアル

令和8年3月

はじめに

近年、社会全体で、顧客や住民等からの著しい迷惑行為、いわゆる「カスタマーハラスメント」への対応について関心が高まっています。

令和2年に厚生労働省が策定した「事業主が職場における優越的な関係を背景とした言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」（令和2年厚生労働省告示第5号）において、顧客等からの暴行、脅迫、ひどい暴言、不当な要求等の著しい迷惑行為に関して、事業主は、相談に応じ、適切に対応するための体制の整備や被害者への配慮の取組みを行うことが望ましい旨、また、被害を防止するための取組みを行うことが有効である旨が定められました。これに続き、令和4年には厚生労働省から「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」が公表されました。

本市では、行政対象暴力（暴行、暴力的威嚇その他の不当な手段により、市に対し違法又は不当な行為を要求する行為）を未然に防止し、市の事務事業の円滑かつ公正な執行の確保を図るため、「酒田市行政対象暴力対策要綱」及び「酒田市行政対象暴力対処マニュアル」を策定し、組織的な対処を図っているところです。しかしながら、行政対象暴力には該当しない苦情やクレームであっても、職員の人格や尊厳を不当に傷つける言動や、職場環境を害する言動もあり、これらは、職員に大きな精神的な負担を生じさせるとともに、業務の遅滞や行政サービスの提供に支障をきたすおそれがあります。

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（労働施策総合推進法）等が改正され、事業所としてのカスタマーハラスメント対策方針の明確化等が義務化されたところです。本マニュアルは、社会環境の変化や国の指針、法令改正を受け、カスタマーハラスメントから職員を守り、適切な職場環境を維持していくための、市の対応指針として作成したものです。

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行ってください。

目次

はじめに

第1	カスタマーハラスメントとは	
1	本市としての定義	1
2	カスタマーハラスメントに該当する場合	2
3	カスタマーハラスメントと正当なクレームの判別	3
4	行政対象暴力対策との関係	3
5	カスタマーハラスメントが抵触する法律	3
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	5
2	カスタマーハラスメントへの対応原則	6
3	カスタマーハラスメントに関する相談窓口	9
4	カスタマーハラスメントを受けた職員への配慮とメンタルヘルス	10
第3	カスタマーハラスメントの種類と対応例	
1	長時間拘束型	11
2	リピート型	11
3	暴言型	12
4	暴力型	12
5	威嚇・脅迫型	12
6	権威型	13
7	庁舎外拘束型	14
8	SNS／インターネット上での誹謗中傷型	14
9	セクシュアルハラスメント型	15

第1 カスタマーハラスメントとは

1 本市としての定義

行政サービス利用者等（市民、事業者等）（以下「市民等」といいます。）からのクレーム・言動のうち、そ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、職員の就業環境が害されるもの

(1) 行政サービス利用者等

- 「行政サービス」とは、本市をはじめ、指定管理者や委託事業者などによって提供される公的サービス全体を意味し、「行政サービス利用者等」には、市民をはじめ、議員やその他の行政機関、取引事業者など全ての第三者を含みます。

(2) 要求の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の例は、以下のとおりです。

（例）・事実や根拠がないこと、市に瑕疵・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

(3) 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・性的・差別的である場合は、以下のとおりです。

（例）・身体的な攻撃（暴行、傷害）

- ・ 精神的な攻撃（中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- ・ 威圧的な言動（脅迫、暴言）
- ・ 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）
- ・ 性的な言動
- ・ 差別的な言動
- ・ 職員個人への攻撃（無断撮影）、要求

(4) 職員の就業環境が害される

- 人格や尊厳を侵害する言動により職員が身体的・精神的な苦痛を与えられ、職

員の職場環境が害されるものとなったため、能力の発揮に重大な悪影響が生じるなど、職員が勤務する上で看過できない程度の支障が生じることを指します。

2 カスタマーハラスメントに該当する場合

次のア・イの場合には、カスタマーハラスメントに該当すると判断します。基本的には各課等の長（所属長）による判断となりますが、その場に居合わせず、判断に緊急を要するような場合は、その職場にいる職員（可能な限り複数）によって、判断する必要があります。ただし、その判断に当たっては、次項「3 カスタマーハラスメントと正当なクレームの判別」に注意する必要があります。

ア 要求の内容が妥当性を欠く

- ・市に何らの落ち度が認められないのに責め立てる、要求をする
- ・要求の内容が、市が本来行う業務やサービスとは関係ない
- ・市に対し、反社会的な行為や倫理に反する行為を求める

イ 要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当である

以下の場合には、要求の内容自体の正当性が否定されるものでなくとも、その手段・態様が社会通念上不相当であることから、カスタマーハラスメントに該当すると判断します。

(ア) 暴行・傷害を加える

殴る・蹴る・胸ぐらをつかむ・体を押す・腕を強くつかむ等の行為

(イ) 脅迫・中傷・名誉毀損・侮辱・暴言

「ぶっ殺すぞ」、「税金泥棒」、「不正役人」、「馬鹿」等の発言

(ウ) 威圧的な言動

大声で怒鳴る・机やカウンターをたたく・椅子を蹴る等

(エ) 土下座の要求

「この場で土下座しろ」などと土下座を強要する

(オ) 長時間の拘束・繰り返される執拗な言動

長期間に及ぶクレーム、同じ内容の繰り返し、執拗な責め立て、長時間の電話、度重なる電話、繰り返される執拗なメール

(カ) 不退去

退去を促したにもかかわらず退去しない

(キ) セクシュアルハラスメント

性的な言動・行動、職員へのつきまとい

(ク) 職員個人への攻撃・要求・無断撮影

ホームページやSNSへの職員個人の氏名の掲載・金品の要求・カメラやスマートフォン等による職員や職場の無断撮影等

(ケ) 大人数による威圧

対応する職員数を大幅に上回る人数での面会

3 カスタマーハラスメントと正当なクレームの判別

市民等からの相談や改善の要望のほか、正当かつ適切に行われるクレームについては、市民等の正当な権利であるとともに、その行為自体が改善の気付きやきっかけにつながる場合もあり、業務上においても有益なことがあります。

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・態様が社会通念に照らして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。

4 行政対象暴力対策との関係

行政対象暴力への対策は、特に反社会的勢力対策を前提にしていますが、趣旨としては、市民等からの不当要求行為も含まれるものです。行政対象暴力対策とカスタマーハラスメント対策は、一部重複するところはあるものの、「行政対象暴力対策」は、職員がそのような行為に屈せず、公平・公正な行政が損なわれることのないよう、組織的対応・毅然とした対応を目的とするものです。

反社会的勢力による違法行為を要求する行為等に対しては、「酒田市行政対象暴力対策要綱」や「酒田市行政対象暴力対処マニュアル」に基づき、組織として毅然と対応します。

5 カスタマーハラスメントが抵触する法律

カスタマーハラスメントに該当する行為は、以下に掲げる刑法上の犯罪に該当する可能性があります。対応に当たっては、これらの規定を根拠にすることができます。

【傷害罪】刑法204条:人の身体を傷害した者は、15年以下の拘禁刑又は50万円以下の罰金に処する。

【暴行罪】刑法208条:暴行を加えたものが人を傷害するに至らなかったときは、2年以下の拘禁刑若しくは30万円以下の罰金又は拘留若しくは科料に処する。

【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した者は、2年以下の拘禁刑又は30万円以下の罰金に処する。

【恐喝罪】刑法249条1項:人を恐喝して財物を交付させた者は、10年以下の拘禁刑に処する。

刑法249条2項:前項の方法により、財産上不法の利益を得、又は他人に

これを得させた者も、同項と同様とする。

【未遂罪】刑法250条:この章（第37章 詐欺及び恐喝の罪）の未遂は罰する。

【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した者は、3年以下の拘禁刑に処する。

【名誉毀損罪】刑法230条:公然と事実を摘示し、人の名誉を毀損した者は、その事実の有無にかかわらず、3年以下の拘禁刑又は50万円以下の罰金に処する。

【侮辱罪】刑法231条:事実を摘示しなくても、公然と人を侮辱した者は、1年以下の拘禁刑若しくは30万円以下の罰金又は拘留若しくは科料に処する。

【信用毀損及び業務妨害】刑法233条:虚偽の風説を流布し、又は偽計を用いて、人の信用を毀損し、又はその業務を妨害した者は、3年以下の拘禁刑又は50万円以下の罰金に処する。

【威力業務妨害罪】刑法234条:威力を用いて人の業務を妨害した者も、前条（233条）の例による。

【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た者も、前項（3年以下の拘禁刑又は50万円以下の罰金に処する）と同様とする。

【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かった者は、3年以下の拘禁刑又は10万円以下の罰金に処する。

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、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、組織的に対応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

- ・ 苦情やクレーム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。
- ・ 相手の話当真摯に耳を傾けて、専門用語などは使わず、分かりやすい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。
- ・ 高齢者や障がい者、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、要点を整理します。
- ・ 要求の内容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

- ・ 話を受けた時点では、正確に状況が把握できていないことから、市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」など、道義的な意味合いのお詫びとして用います。）
- ・ この場合、何に対するお詫びなのかを明確にし、相手が市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、誤った判断や対応をしてしまい、結果として対応がさらに困難となり、業務や行政サービスの提供に大きな支障をきたすおそれがあります。

こうした事態に至らないよう、組織として、毅然と適切に対応することが重要です。

(1) カスタマーハラスメントの対応責任者

カスタマーハラスメントの対応責任者は、各課等の長（所属長）とします。この位置付けは、「酒田市行政対象暴力対策要綱」における対応責任者と同様のものです。

所属長の指揮のもと、各課等において、本項「2 カスタマーハラスメントへの対応原則」に掲げる対応をします。

(2) 組織的に対応する

ア 速やかに上司に報告する

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、事態が悪化する前に速やかに上司（所属長、補佐、主査、係長等）に報告します。上司は、部下の対応に目を配り、対応に苦慮している状況を把握し、または部下から相談があった場合は、対応を交代したり、同席したりして対応し、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、毅然と適切に対応します。

イ 複数で対応する

対応は、相手と同数以上の人数で行い、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。

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室内の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を低下させることにもなりかねないことから「業務の都合上、〇時までならお話しを伺う

ことができます」など、対応できる時間を設定し、相手に告げてから対応します。

話が進展しなければ、「約束の時間となりました。これ以上お話しをお聞きしても、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。」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。

【対応を打ち切るか・対応を続けるかの判断基準】

対応を打ち切る判断基準については、次の4つのいずれかに該当する場合（これらに類する場合を含みます。）とします。

- ・先に対応可能な時間を示していた場合は、当初伝えた時間が経過したとき（時間を設定していないときは、下記「場合の目安」を参照）
- ・従前からの主張の繰り返しのみであるとき
- ・担当外の事項に関する主張のみであるとき
- ・職員個人を誹謗中傷する発言の繰り返しであるとき

【状態の目安】

相手方への説明を尽くした上で、膠着状態となるなどこれ以上の対応が見込めない状態とします。ただし、その判断に当たっては、安易に「これはカスタマーハラスメントだ」と決めつけることなく、苦情やクレームとして真摯に対応すべきものでないかどうか、慎重に行う必要があります。

同じカスタマーハラスメントが再度発生した場合（2回目以降）は、初回の対応に要した時間の長さにかかわらず、適切な対応をします。

オ 事案を所属長に報告し、所属内で共有する

対応終了後、事実関係を時系列で整理して、所属長に報告します。また、再度発生した場合には、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。

他の部署と連携した対応が必要になる場合などは、速やかに関係部署に連絡し、対応について協議します。

カ 個別の対応方針を定めて所属内で共有する

繰り返される事案については、対応方針をあらかじめ定めて所属内で共有し、誰が対応しても統一した対応がなされるよう備えます。

(3) 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。例：「○○はどうなっているんだ。」に対し、「○○の件は、□□です。」など。

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。

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。

ただし、録音した音声データは公文書（電磁的記録のもの）に該当する場合があります。適切に管理する必要があります。

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なら、これ以上お話しはできかねますので、そのような発言は控えてください。」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、市として対応できないことを求めている場合は、対応ができないことを説明し、対応を終了します。

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。

(4) 法的に対応する

ア 庁舎管理権の行使

酒田市庁舎管理規則では、庁舎（総合支所、分室、各施設を含み、公の施設を除きます。）における秩序を維持し、公務を円滑かつ適正に執行するため、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、庁舎からの退去を命じることができます。

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、それでも退去がなかった場合は、禁止事項（同規則第24条各号）に該当するものとして、退去を求めることができます。必要に応じて、その庁舎の管理責任者（所管する課等の長。不在のときは適宜判断します。）へ連絡の上、指示を受けてください。

公の施設は、法令の性質上、利用者の施設利用権を制限すること（出入り禁止など）には、慎重な検討が求められますので、関係部署と協議する、次項イ・ウの対応をする必要があります。

イ 警察に通報する・相談する

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、110番通報をします。事後的に、カスタマーハラスメントの今後の対応方法を相談する場合は、酒田警察署に連絡します。

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令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、相手の行為がトーンダウンすることもあります。

市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、その他法的な対応を検討する必要がある場合は、弁護士に相談します。

3 カスタマーハラスメントに関する相談窓口

各課等でカスタマーハラスメントを受けた場合、対応責任者である各課等の長（所属長）が対策などを相談できる窓口を人事課に設置します。弁護士相談などが必要になると想定される場合は、総務課に相談してください。

カスタマーハラスメントは、2(1)のとおり、各課等の長（所属長）を責任者として、当該各課等において対応します。「長時間になったから、電話を転送する」「行為者を人事課や総務課に行くよう案内する」ことがないようにします。

4 カスタマーハラスメントを受けた職員への配慮とメンタルヘルス

職員がカスタマーハラスメントの被害を受けた場合、速やかに被害を受けた職員に対する配慮の措置を行う必要があります。対応事項としては、職員の現場での安全確保や職員の精神面での配慮があります。

(1) 職員の安全の確保

市民等が、殴る、蹴る、物を投げるといった暴力行為や身体に触るといった行為を行ってくる場合、職員の安全確保を行わなければなりません。具体的には、上司・同僚が対応を代わり、その市民等から職員を引き離す、状況に応じて、警察や関係機関、関係団体等と連携を取りながら、職員本人の安全を確保する等の対応を取る必要があります。

(2) 精神面への配慮

市民等からのカスタマーハラスメントにより、職員にメンタルヘルス不調の兆候がある場合、人事担当課へ報告し、健康相談によるアフターケアを行う、又は専門の医療機関への受診を促します。

その他、定期的にストレスチェックを行うなど、職員の状況を確認することが求められます。また、職員がセクシュアルハラスメントを受けた際は、同性の相談対応者が対応するといった、被害内容に合わせた配慮も必要です。

第3 カスタマーハラスメントの種類と対応例

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、庁舎の管理責任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、繰り返し電話で問い合わせをする、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い合わ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 なおも繰り返し問い合わせがある場合には、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、庁舎の管理責任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、その旨を庁舎の管理責任者に報告する。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ができません。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。）

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

- ④ 「市長を出せ」「市役所はどういう教え方を職員にしているのか」などの暴言に対しては、それに従ったり、関係する課を呼んだりするのではなく、毅然とした回答をする。

「私（所属長）が市長の命を受けて行っています。」「（所属長が）業務の中で適切に指導しています。」

- ⑤ 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。」

- ⑥ 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。

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毀損する、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、職員や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、庁舎の管理責任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、URLや映像・写真のコピーなど証拠となるものを保存し、関係部署に相談する、掲載先のホームページ等の運営者（管理人）に削除を求めるなどの対応を取る。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の管理責任者と調整する。
- 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。