

久喜市職員のための
カスタマーハラスメント対応マニュアル

令和8年10月

総務部人事課

目次

1	はじめに.....	1
2	カスタマーハラスメントの定義.....	2
3	カスタマーハラスメントになる可能性のある行為.....	3
4	困難事例・カスタマーハラスメントへの対応.....	5
	STEP 1 まずは落ち着いて、相手の言い分を聴き、感情を鎮める.....	5
	STEP 2 何を求めているか確認する.....	5
	STEP 3 「できること」「できないこと」を伝える.....	6
	STEP 4 カスタマーハラスメントに発展する可能性を疑う.....	6
	STEP 5 複数で対応する、ひとりで対応しない.....	7
	STEP 6 警告する.....	8
	STEP 7 警察等へ通報する.....	8
	STEP 8 記録の作成.....	10
	STEP 9 対応方針と再発防止.....	10
	STEP 10 暴力排除推進委員会への報告.....	10
5	相談体制.....	11
6	最後に.....	12
	具体的な対応例（事例集）.....	13
	カスタマーハラスメント対応フロー.....	17

1 はじめに

近年、市民等からの過度な要求や、暴言、威圧的な言動、長時間にわたる拘束などの「カスタマーハラスメント（カスハラ）」が社会的な問題となっています。

市役所の仕事は、市民や行政サービスの利用者（以下「市民等」という。）との対話や関わりを通じて成り立っています。市民等から寄せられる御意見や御要望は、よりよい行政サービスにつなげるための大切な声です。そのため、正当な御意見、御要望には、これまで同様、丁寧かつ誠実に対応することが基本です。

一方で、職員の人格や尊厳を傷つける言動や不当な要求、著しい迷惑行為などについては、職員が我慢したり、一人で抱え込む必要はありません。

「市民等の声を大切にすること」と「職員を守ること」は、どちらも大切です。

そこで、本市では、次の3つを基本姿勢として、組織としてカスタマーハラスメントに対応します。

【久喜市の基本姿勢】

- ① 正当な御意見・御要望には、誠実かつ丁寧に対応します。
- ② 不当な要求や著しい迷惑行為には、毅然と組織として対応します。
- ③ 「市民等の声を大切にすること」と「職員を守ること」を両立します。

全ての困難な事例がカスタマーハラスメントに該当するとは限りません。相手の話を丁寧に聴き、状況を理解したうえで、適切に対応することが大切です。

本マニュアルは、カスタマーハラスメントへの対応だけでなく、初期対応についてもまとめているので参考にしてください。

また、対応に迷う場面や、一人では対応が難しい場合は、遠慮なく上司や同僚に相談してください。

<参考>

◇令和7年度に市職員向けに実施したハラスメントアンケート調査（回答率77.6%）から、カスタマーハラスメントを受けたことがある職員の率

はい…44.9% いいえ…54.4%

2 カスタマーハラスメントの定義

次の3つの要素を全て満たすものが、カスタマーハラスメントに該当すると定義されています。

- ① 市民等による言動
…市民、来庁者、施設利用者、事業者など、行政サービスに関係する方
- ② 職員が従事する業務の性質その他の事業に照らして妥当性を欠くもの、又は要求を実現するための言動・手段・態様が社会通念に照らして相当でないもの
…要求の内容やその伝え方・態度などが、一般的に見て相当な範囲を超えているもの
- ③ 職員の就業環境が害されている
…職員が人格や尊厳を侵害する言動により身体的・精神的に苦痛を与えられ、就業環境が不快と感じること。また、これにより、能力の発揮に大きな悪影響が生じたり、著しい迷惑行為により業務が圧迫され、本来行うべき業務に時間を割くことができない状況。

苦情、クレームとカスタマーハラスメントの違い

苦情、クレーム＝行政サービスに対する不満の表明（苦情）、改善要求（クレーム）



例：道路に穴が空いているから修繕してください。
早く穴を処置しろ！事故が起きてからじゃ遅い！

カスタマーハラスメント＝苦情やクレームを伴うが、手段や態様が社会通念に照らして相当でない・職員の就業環境が害される



例：道路に穴が開いているじゃないか！

- ・ 職務怠慢もいいところだな！
- ・ 無能な職員は役にも立たねえな！役立たずはみんな辞めちまえ！
- ・ すぐにやらないなら、ネットにさらすぞ！

などの暴言を繰り返し、止めるように伝えても、
止めない場合



職員が精神的に苦痛を感じ、能力を発揮できなくなった。

3 カスタマーハラスメントになる可能性のある行為

(1) 要求内容が妥当性を欠くもの（不当な要求）

行政サービスに瑕疵・過失が認められないもの
要求内容が、久喜市が提供する行政サービスの範囲外のもの
根拠のない金銭補償や謝罪の要求

(2) 手段・態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- 身体的攻撃（暴行・傷害等）
殴る・蹴る・押す
職員の身体をつかむ
物を投げつける
唾を吐く
書類を破る
施設や器物を汚損や破損させる
- 精神的攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言等）
机や椅子を叩く
職員の人格や能力の否定、容姿・家族等を侮辱
- 威圧的な言動（大声を出す、反社会的な行動）
大きな声で圧力をかける
犯罪行為や反社会的な勢力と繋がりを伝えて脅かす
- 差別的な言動
男女を理由とした非難
出自や身体的な特徴等を理由とした非難
- 継続的、執拗な言動（話題のすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立て）
同じ説明や主張を何時間も繰り返す
話題が次々と変わり、本来の趣旨から大きくずれる
職員の発言の言葉じりを取り上げ、執拗に責める
- 拘束的な行動（不退去、居座り、長時間にわたる電話等）
窓口を閉める時間を過ぎても帰らない
複数日にわたり同じ要求を繰り返す
担当職員を替えて同じ要求を繰り返す
電話を長時間切らない

- SNS、インターネットによる誹謗中傷
 - 無断で職員を撮影
 - 撮影した映像を公開すると脅す
 - インターネット上の悪評の投稿
 - 職員のプライバシーに係る情報を投稿
 - SNSへの投稿を材料に不当な要求
- 性的な言動、つきまとい、待ち伏せ等（セクシャルハラスメント）
 - 通用口で職員を待ち伏せ
 - わいせつな行為や発言をする
- 特定の職員を対象とした攻撃
 - 名指しで特定の職員を執拗に誹謗中傷する
 - プライベートを詮索する、プライベートを知っていると言う

※行動の例示は、これらに限定されるものではありません。

4 困難事例・カスタマーハラスメントへの対応

市民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うえで、真摯に耳を傾け、丁寧に説明する等、適切かつ迅速に対応することが重要です。

最初からカスタマーハラスメントと決めつけず、初期段階から丁寧な対応を心掛け、まずは予防に努めます。その中で、カスタマーハラスメントが疑われる言動が認められる場合には、毅然とした対応を行います。

初期対応（予防的な対応）

STEP 1 まずは落ち着いて、相手の言い分を聴き、感情を鎮める

相手が怒っていても、こちらまで感情的になる必要はありません。

「御意見を伺いますので、順番にお話しいただけますか。」「事実関係を確認させてください。」

と、まずは事実を確認します。また、原因は何であれ、不快にさせたことに対して謝罪します。

行為が悪かったから謝るのではなく、相手の感情を鎮めるための謝罪です。

STEP 2 何を求めているか確認する

何に困っているのか、何を求めているのか、5W1Hを意識して整理します。

- ☑ いつ起きたのか
- ☑ どこで起きたのか
- ☑ 誰（どの部署・職員）が関係しているか
- ☑ 何が起きたのか
- ☑ 何を求めているのか
- ☑ 市側に問題がないか
- ☑ 対応可能な範囲はどこまでか

要求が分かれば、対応できるもの・できないものも見えてきます。

 ポイント

【謝罪は限定的に】

- ・相手が不快な思いをしたという事実に対して、まずお詫びする。
- ・事実関係を明らかにするとともに、相手の求めていることを明確にする。

STEP 3 「できること」「できないこと」を伝える

行政には、法律・条例・制度上、対応できないことがあります。

その場合は、曖昧に期待を持たせるのではなく、明確な理由があれば理由を述べ、

「恐れ入れますが、その対応はできかねます。」と伝えます。

代替方法があれば「代わりにこちらの方法をご案内します。」と、できることを示します。

カスタマーハラスメントの疑い

STEP 4 カスタマーハラスメントに発展する可能性を疑う

ここまで対応し、相手方が無理な要求や同じ主張を繰り返す行方場合には、カスタマーハラスメントに発展する可能性があるものとして組織的に対処する必要があります。

まずは、「御意見として、課内で共有します。」「御意見・御要望として上司に報告します。」と回答します。周囲の職員は必要に応じて、記録や録音を開始します。

【話が何回も繰り返される。話があちこちに飛ぶ。無理な要求をする。】

- ☑ 「お話はわかりました。ただ、市として対応できる内容は〇〇です。これ以上お伝えできることはありません。同じ内容でしたらあと5分程で対応を終わらせていただきます。」と、時間の目安を伝える。

ポイント

【過去にとらわれず適切な判断を】

- ・過去にカスタマーハラスメントを行った人の要求を直ちにカスタマーハラスメントと判断しない。要求内容や実現の手段・態様に基づき適切に判断して対応する。

【時間設定をする】

- ・繰り返して来庁又は電話してくる（リピート型）の人には、30分を目安に「業務の都合上、〇時までならお話を伺うことができます。」等、対応できる時間をあらかじめ設定し、相手に告げてから対応する。

【相手の状況に配慮する。】

- ・外国人、障がい者、高齢者の方などは、文化や習慣の違い、身体機能や障がい特性等を踏まえた対応が必要なため、対応が長時間になる場合がある。
- そのため、単純にカスタマーハラスメントと判断するのではなく、コミュニケーション能力、身体機能の特性、認知症等の特性が背景にないかを考えながら、相手の状況に応じて「何に困っているのか」「どのような配慮が必要か」を確認しながら、「合理的配慮」と「過剰な要求」を分けて対応する。
- 合理的配慮の範囲を超え、暴言・脅迫・長時間拘束などがあれば、通常のカスタマーハラスメント対応につなげる。

STEP 5 複数で対応する、ひとりで対応しない

威圧的態度や無理に謝罪を要求される場合などは「自分が最後まで対応しなければ…」と思わなくて大丈夫です。

「上司に確認いたしますのでお待ちください。」と落ち着いて、応援を呼んでください。
上司は部下職員の対応に目を配り、対応に困っている状況を把握し、相談があった場合は交代または同席します。

次のような場合は、早めに上司へ相談してください。

- ☑ 大声で怒鳴られた
- ☑ 「家に行く」などと言われた
- ☑ 職員個人を侮辱された
- ☑ 土下座や個人的な謝罪を要求された
- ☑ 話が終わらない
- ☑ 同じ要求を何度も繰り返される
- ☑ 個人の住所や電話番号を聞かれた
- ☑ SNSで晒すと言われた
- ☑ 「市長・議員に言うぞ」などと脅された
- ☑ 自分ひとりでは対応方法が分からない
- ☑ 物を投げられた、机を蹴られた ⇒STEP 6 へ
- ☑ 身体をつかまれた ⇒STEP 7 へ

※「どう対応してよいかわからない」も、十分な相談理由です。

ポイント

【決定権者は対応しない】

- ・決定権を持つ者が対応すると、即答を迫られることがあるため、所属長等決定権を持つ者には対応させない。

【役割分担を決めておく】

- ・いざという時にスムーズに動けるよう、各所属内で対応者、記録者、通報者等の役割やサポート体制を整えておく。

【理由なき書面は作成しない】

- ・謝罪文の作成や書面へのサインを求められても原則応じない。

STEP 6 警告を繰り返し、退去命令する

大声で怒鳴るなどカスタマーハラスメントが疑われる場合は、「大声を出すのはやめてください。」としっかり行為を止めるように警告します。

警告しても止めない場合は、「根拠保全のため録音させていただきます。」と事前告知し、録音しつつ、再度止めるように伝えます。

それでも止めない場合は、「これ以上の対応はできかねます。お引き取りください。」と伝えて対応を終了し、施設管理者から退去を命じます。

【執務室に入ろうとしたら】

☑（管理職から）「ここから先は入ることはできません。」と伝えてください。

複数回警告後、それでも入ろうとする場合はSTEP 7へ。

【居座り】

☑（管理職から）「これ以上対応できません。お帰りください。」と伝えてください。

複数回警告後、それでも居座る場合は施設管理者と退去命令を行うか協議してください。

退去命令を行う場合は、「〇時〇分、退去してください」と、本人に伝えてください。

それでも退去しない場合は、STEP 7へ。

※ 具体的な対応については事例集を参考にしてください。

※ 暴行、脅迫、誹謗・中傷といった悪質な行為がある場合は、設定した時間にかかわらず対応を中止してください。

ポイント

【『カスタマーハラスメント』という言葉は使用しない】

・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、事態が悪化しかねないため、不当な言動に対しては、これ以上対応できないということをしっかりと説明する。

【録音する場合】

・録音用機器は、証拠書類で押収される可能性があるため、私用のスマートフォン等の使用は避ける。各施設にあるICレコーダーを使用する。

最終対応（法的に対応）

STEP 7 警察へ通報する

暴行や器物破損等の犯罪行為と思われる行為があった場合は、相手の許可は必要ありません。また、退去を命じても退去しない、暴れるなどがある場合は、「警察に通報します。」と伝え、110番通報してください。

同時に、「根拠保全のため録音、録画をさせていただきます。」と伝えて、録音、録画を開始してください。

録画用タブレットは人事課に設置しています。本庁舎以外の所属所は録音で対応します。

相手が暴れたり、攻撃的になっている場合は、身の安全を確保してください。

通報は、110番！

緊急の場合は、迷わず110番してください。

知っておくべき刑罰法規

罪 名	該当条項 (刑法)	該当例
公務執行妨害	第 95 条第 1 項	職員の公務執行に対し、暴行や脅迫を行った場合
職務強要	第 95 条第 2 項	職員に処分をさせる（させない）ためや、職員を辞職させるために、暴行や脅迫を行った場合
現住建造物放火 (未遂) (予備)	第 108 条 (第 112 条) (第 113 条)	庁舎内に火炎瓶を投げ入れたり、ガソリンをまいて火をつけたりした場合（※未遂、予備も処罰される）
不退去 建造物侵入	第 130 条	窓口に居座り、時間的間隔をあけて複数回退去勧告をした上、退去命令をしても退去しない場合 執務室に入ってはいけないと警告したにもかかわらず、入ってきて出ていかない場合
不同意わいせつ	第 176 条	職員へわいせつな言動や行為を行ったり、つきまとい行為を行った場合
傷害	第 204 条	暴力を振るい、受傷させた場合
暴行	第 208 条	暴力を振るい、受傷に至らなかった場合 (※胸ぐらをつかむ、手で小突く等の行為が含まれる)
監禁	第 220 条	職員を個室等で拘束し、長時間にわたって執拗に自らの要求を繰り返す場合
脅迫	第 222 条	職員やその家族等に対する脅しを行う (※録音等、明確な証拠が必要)
強要	第 223 条	肩をつかまれ、無理やり土下座させられようとした場合
名誉棄損	第 230 条	職員を名指しした中傷を SNS 等において行った場合
侮辱	第 231 条	職員の服装や容姿等に関する中傷を行った場合
偽計業務妨害	第 233 条	誤った情報をインターネット上に書き込み、業務を妨害した場合
威力業務妨害	第 234 条	一日数百回電話を掛け、業務を妨害したり、爆発物を仕掛けたと犯行予告し、催事を中止させた場合
公用文書毀棄	第 258 条	職員が示した役所の公文書を、破り捨てた場合
器物損壊	第 261 条	茶碗を投げつけて割ったり、窓口カウンターを蹴り上げて壊したりした場合

事後対応

STEP 8 記録の作成

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は、記録し所属内で情報共有してください。

記録については、別紙「カスタマーハラスメント記録書」（１８ページ）を活用してください。どの部分がカスタマーハラスメントに該当しうるか（大声、侮辱する言動等）の記載が重要です。

STEP 9 対応方針と再発防止

カスタマーハラスメントが疑われる事案があった場合は、今後、同様の事案があることを想定し、所属内での対応を振り返り、最善の対応方法について話し合いをしてください。

対応に困っている場合や、複数の所属で苦情を繰り返す市民等がいる場合は人事課にも報告してください。

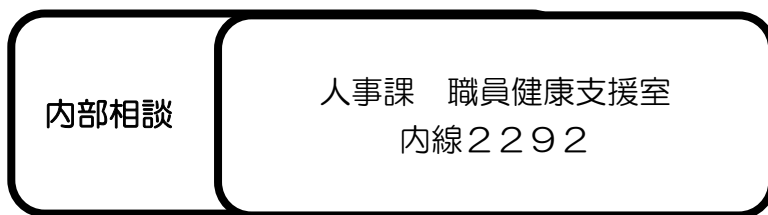
必要に応じて、警察や弁護士相談等を行い、対応を検討します。

STEP 10 暴力排除推進委員会への報告

暴力団等から不当要求行為（暴力、強迫、乱暴な言動、面会の強要、機関紙等の購入の強要等）があった場合で、全庁的に対応すべき案件と判断した場合は、所属長は人事課に報告してください。

必要に応じて会議を開催し、書面による対応、組織的面会による対応、弁護士同席による対応、警察の待機・応援、その他の中から対応方針を決定します。

5 相談体制



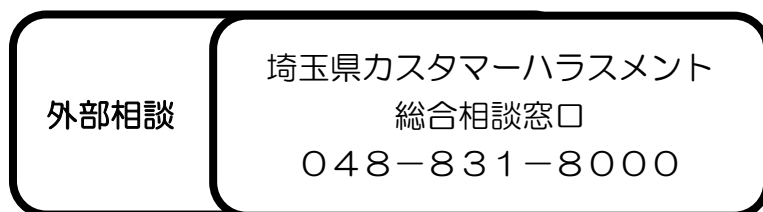
☑ 職員が心理的ダメージを受けた場合

恐怖やストレスによりあまり自覚せずに体調不良を起こす場合があります。

繰り返しのクレーム対応などで心が疲れていると感じた際は、一人で抱えず、まずは上司や同僚など、話しやすい人に相談してください。人事課職員健康支援室でも相談を受け付けています。

☑ 対応に困っている場合や、複数課にまたいで介入している場合

複数の所属で苦情を繰り返す市民等がいる場合は、人事課において庁内横断的に調査し、統一対応を図ります。場合によっては警察や弁護士相談等を行い、対応を検討します。



カスタマーハラスメントに関する一般的な考え方や、対応方法、防止対策について専門家が助言します。匿名での相談も可能ですので、対応に困ったら、ぜひ相談してみてください。

なお、原則として電話相談は、1回あたり最大30分までを目安とします。

受付時間：月曜日～金曜日 9：00～19：00 ※祝日・年末年始を除く

相談料：無料

※ 担当課の業務ミスや対応の不手際がきっかけでカスタマーハラスメントに発展する場合もあります。所属長の指示のもと、再発防止等を図るようにしてください。

一方、業務ミスを理由に人格否定や脅迫、強要をしてよいわけではありませんので、苦情とカスタマーハラスメントの線引きは明確にしておいてください。

6 最後に

【職員の皆さんへ】

これだけは覚えておいてください。

「自分一人で解決しなくていい。」

住民対応で困ったときは、上司を呼ぶ。同僚に相談する。対応を交代する。

これは「逃げ」ではありません。市役所として、より適切に対応するための行動です。

そして、「怖い」「つらい」「もう対応できない」と感じたときは、それを伝えてください。

【管理職のみなさんへ】

カスタマーハラスメントが起きたとき、最初にしてほしいことは、「何でこんな対応をしたの？」と職員を責めることではありません。

まず、「よくがんばったね。」「お疲れ様でした。」と労いの声をかけてください。その上で、

- 何があったか
- 相手は何を求めていたか
- 職員はどう対応したか
- 今後どうするか

を一緒に整理します。

具体的な対応例（事例集）

対応例 1



市民等：「お前じゃ話にならない。上の人間を出せ！」
職 員：「まずは私が担当としてお話を伺います。」

例：「お前に責任とれるのか？上を出せ！」

→「用件は担当の私が伺います。私から上司に報告します。もう少し小さな声でお話ください。」

例：「お前に話はない。変われって言ってんだよ！」

→「担当は私ですので、伺いできないのであれば、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。）」

→「怖く感じますので、乱暴な言葉はお止めください。」

→「（大声を）やめていただけないようでしたら、録音させていただきます。」

→「テーブルを叩くのはやめてください。」

→「やめていただけないようでしたら、お引き取りください。」

【留意点】

- ・ 窓口対応の場合は、対応者を一人にせず、複数人で囲むように対応する。
- ・ 大声、暴言があった場合は、やめるよう注意を促す。
- ・ 続くようであれば、記録（録音）する。
- ・ 注意を聞かない場合は、対応終了する。
- ・ テーブルを叩くような行為に出た場合は、施設管理者に相談し、退去命令を検討する。
- ・ 決定権のある所属長等は、始めのうちは窓口に出さない。
- ・ 録音は、各施設にある IC レコーダーを使用する。

※担当者が恐怖等を感じた場合は、複数人に対応したり、担当が変わるなど、管理職を中心に職員を守る対応をお願いします。

対応例2



市民等：「そんなことも知らないのか」「国語力がないな」
職 員：「侮辱的な発言はやめてください。」

例：「職員として失格だな！」「とても管理職と言えねえよ！」

- 「侮辱的な発言はやめてください」
- 「やめていただけないようでしたら、これ以上お話をすることはできません。」
- 「そのような発言をされるのであれば、この後の発言は録音させていただきます。」
- 「やめていただけないようでしたら、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。）」

【留意点】

- ・不適切な発言については、一度は反応せずに、再度「御用件は何でしょうか？」と確認する。
- ・それでも侮辱、中傷等の発言が続くようであれば、対応を終了する。
- ・警告を複数回行ってもやめない場合は、施設管理者に相談し、退去命令を検討する。

対応例3



市民等：「市長に言うぞ」「ブログに載せるからな」
（脅迫、市長や議員への告げ口、SNS等への投稿をほのめかす。
勝手に録画し始める）
職 員：「そのような発言は脅しに聞こえます。（怖いので） やめてください。」

例：「インターネットでばらまいてやる！」

- 「やめてください。やめていただけないようでしたら、対応を終了させていただきます」
- 「私からは何も申し上げられません。そのような発言をされるのであれば、お帰りください。」

【留意点】

- ・「訴える」「マスコミに言う」「市長に言う」「議員に言う」「ネットに掲載する」といった発言があっても冷静に回答する。
- ・「市長や議員に言うのはやめてください」や「御自由どうぞ」などの発言はしないようにする。
- ・恐怖を感じる言動に対しては、「怖い」という事実を伝え、そのような言動はやめるように伝える。
- ・脅迫的な発言に対しては、後で事実確認をすることができるよう記録（録音）する。
- ・複数回警告を行ってもやめない場合は、対応を中止する。

対応例4



市民等：窓口や電話で長時間拘束する。

職員：「説明は以上です。これ以上の対応はいたしかねます。
あと5分で対応を終了させていただきます。」

例：窓口や電話で長時間拘束

- 「お話の趣旨はわかりました。御意見として承ります。」
- 「これ以上の対応はできかねますので、〇時までで対応を終わらせていただきます。（電話を切らせていただきます。）」
- 「お話を伺いましたが、〇〇はできません。」
- 「お約束の時間を過ぎましたので、電話を切らせていただきます。」
- 「同じ話を繰り返していますので、お引き取りください。」

【留意点】

- ・長時間の会話では、相手に時間の見通しを伝え、対応を終了する。
- ・膠着状態になってから、概ね15分～30分を目安とする。
- ・終了の時間を「あと5分程で終了する」旨を伝えて、時間になったら対応を終了する。
- ・相手が話している最中でも時間の指示をする。

対応例5



市民等：繰り返し来庁、又は電話連絡してくる。（リピート型）

職員：「そのような御要望にはお答えできません。
同じ内容でしたら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。）」

例：「これ違ってよ!」

- 「申し訳ございません。すぐに対応いたします。」
- 「申し訳ございません。ご用件は承知いたしました。対応については、こちらで判断いたします。」

例：「すぐやれよ!」

- 「今すぐの対応はできかねますが、上席に確認（報告）させていただきます。」
- 「これ以上の対応はできかねます。他の業務もありますので、〇時で電話を切らせていただきます。」

【留意点】

- ・内容が妥当なものは、謝罪し、適切に対応する。
- ・長時間や繰り返し対応を求められる場合には、対応を中止することを伝える。

対応例6



市民等：「家はどこだ」「子どもはいないのか」「下の名前は？」
職 員：「個人的なことについては、お答えできません。」

例：個人的なことを聞いてくる。

- 「個人的なことについてはお答えできません。」
- 「業務に関係ないことですので、お応えいたしません。」
- 「何度もそのような事をお聞きになるのであれば対応を終了させていただきます。」

【留意点】

- ・ 職員の家族状況、プライバシーに関する情報提供は不要。
- ・ 何回も繰り返される場合は、対応を打ち切る。

◆犯罪行為や複数回の警告や退去命令をしても指示に従わない場合は警察（１１０番）通報

- ①注意を促す
- ②やめるように警告する
- ③対応終了を告知する
- ④施設管理者又は代表者から退去命令を２～３回繰り返す
- ⑤警察（１１０番）通報 記録をしておく

「こちらは久喜市〇〇課の〇〇です。大声を出して退去命令をしても退去しない者がいるので、出動をお願いします」

〇時〇分から〇時〇分まで、誰がどこで何をしているのか伝える（５Ｗ１Ｈ）

カスタマーハラスメント対応フロー～初期段階からの適切な対応がカスハラを防ぐ！～

市民等からのクレーム

※カスタマーハラスメントにつながりそうな場合の対応

- 1 まずは落ち着いて、言い分を聴く…観察、ペースを合わせる、オウム返し、限定的謝罪
- 2 恐怖を感じる場合、長時間になった場合は複数人で対応し、止めるように警告する。
- 3 止めない場合は、管理職が対応の録音、録画、110番通報を指示します。

STEP1 相手の言い分を聴き、感情を静める謝罪…観察、ペースを合わせる、オウム返し、不快な思いをさせたことに謝罪
「不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございません。」「お気持ちはごもっともと存じます。」など(限定的な謝罪)
→謝罪をしても、法的責任を認めたことにはならない。むしろ感情をエスカレートさせないために謝罪は必要。

STEP2 何を求めているのか確認する…5W1Hを意識して正確な事実関係を確認する。相手が求めている内容を把握する。

STEP3 「できること」「できないこと」を伝える …「恐れ入りますができかねます。」※白黒つけずに「御意見として承る。」でも可。

STEP4 カスタマーハラスメントに発展する可能性を疑う

- ・話が切れない。終わらない
- ・市の事務事業とは関係ない
- ・暴言、罵倒、中傷、強迫的な言動
- ・関係ない話題が続く
- ・不必要な謝罪の要求
- ・個人的な情報を聞かれた
- ・何度も同じ要求を繰り返す

STEP5 複数で対応する、ひとりで対応しない

- ・電話対応が難しければ、他の職員に代わる。・複数人で窓口対応
- ・録音機がある場合は録音する。
- ・暴行や、器物破損等は、即、対応終了し、すぐ所属長(不在の際は隣の所属長)に報告し、110番通報する！

STEP6 警告を繰り返し、退去命令する

- ・暴言・威圧的な態度⇒「恐怖を感じますので、乱暴な言葉はやめてください。／大きな声を出さないでください。」
- ・「市長に言う。議員に言う。ネットに載せる。」⇒「そのような発言は脅しに聞こえますのでやめてください。」
止めない場合は、「証拠保全のため、録音させていただきます。」としっかり伝え、各施設にあるICレコーダーで録音する。(仮に、秘密に録音しても、通信の秘密を害したことにはならない。)
- ・対応が長時間になる。⇒膠着状態になってから15分～概ね30分が目安。⇒「お話を伺いしてから〇分経過しています。長時間の電話は職務に支障がありますので、あと、5分ほどで対応を終了させていただきます。」と伝え、5分経過したら対応を終了する。
- ・執務室に入ろうとする⇒(管理職から)「ここから先は入ることはできません。」としっかり伝える。それでも入ってくる場合、「市役所の安全維持のために警察を呼びます。証拠保全のため、録音、動画撮影をさせていただきます。」と伝え、110番通報すると同時に、録画用タブレットで(人事課に設置)録画する。各行政センターは録音で対応する。
- ・居座り⇒「これ以上こちらで対応することはできません。」⇒施設管理者と協議し、退去命令の準備
- ・複数の警告を繰り返しても止めない場合は、庁舎ごとの施設管理者から退去命令を行う。

STEP7 警察へ通報する

- ・暴行、傷害などの犯罪行為や緊急を要する場合は、即110番通報をしてください。
- ・器物損壊、不退去、建造物侵入の他、複数回の警告や退去命令を無視する場合は110番通報してください。

STEP8 記録の作成

- ・対応終了後には、記録を作成し、所属内で情報共有してください。
- ・カスタマーハラスメントと思われる部分(大声、侮辱する言葉等を、必ず記載してください。)

STEP9 対応方針の決定と再発防止

- ・まずは、所属内で対応を協議してください。複数の所属にも関係がありそうな場合は、人事課にも御相談ください。

STEP10 暴力排除推進委員会への報告

- ・暴力団等からの不当要求行為など、全庁的に対応すべき案件と判断した際は人事課に報告してください。

カスタマーハラスメント記録書

記録者	所属	職名	氏名
発生日時	令和 年 月 日 () : ~ : : ~ : ※同日に同一内容で複数回対応した場合は、それぞれの対応時間を記入してください。		
発生場所	☐ 窓口 (○○課カウンター等) ☐ 電話 ☐ 訪問先 () ☐ その他 ()		
対応者	○○課 職位 氏名 ○○ ○○ (内線○○) ○○課 職位 氏名 ○○ ○○ (内線○○)		
被害内容			
相手の情報	分かる範囲で記入してください。 氏名 () 性別 () 年齢層 (○歳代) 特徴 () 当課において過去対応の有無 なし・あり (○回程度・直近: ○月頃)		
行為内容	☐ 身体的攻撃 ☐ 脅迫・暴言 ☐ 侮辱 ☐ 大声・威圧的言動 ☐ 謝罪・即時対応の要求 ☐ 継続的、執拗な言動 ☐ 拘束的な行動(長時間(30分以上目安)の居座り) ☐ SNS 等での誹謗中傷 ☐ 差別・性的言動、つきまとい ☐ 特定職員への攻撃 ☐ その他 ()		
対応方法	☐ 一人に対応 ☐ 複数人に対応 ☐ 録音 ☐ 録画 ☐ 退去要請 ☐ 警察へ通報		
受けた影響	☐ 恐怖 ☐ 不安 ☐ 怒り ☐ 落ち込み ☐ 疲労 ☐ 体調不良 ☐ 長時間の業務中断 ☐ その他 ()		
概要(簡単に記入してください)			
苦情・要望内容	(例: 制度への不満、手続きへの苦情、相談等)		
カスハラに該当する具体的な言動	(例: お前バカじゃねえか?と人格否定された。テメエふざけてるのか!と暴言を吐かれた。1時間も電話が切れなかった等)		
終了時の状況	(例: 納得せず退庁、暴言を吐きながら退庁、上司対応で終了等)		
	再来庁の可能性 (あり・なし)		