

カスタマーハラスメント対応マニュアル

令和8年10月1日

1 基本的な考え方

(1) カスタマーハラスメントの定義

会津若松地方広域市町村圏整備組合（以下「本組合」という。）においては、カスタマーハラスメントを次のように定義します。

- 行政サービスの利用者等からのクレームや言動のうち、当該クレームや言動の要求内容が著しく妥当性を欠くもの。
- 行政サービスの利用者等からのクレームや言動のうち、当該クレームや言動の要求内容が妥当なものであっても、要求を実現するための手段・態様が社会通念上許容される範囲を超えたものであって、当該手段・態様により、職員の勤務環境が害されるもの。

※ なお、いわゆる「不当要求行為」とは、特に暴力団員等が事業を妨害し、不当な利益を得ようとする行為が主なものです。暴力団員等が行為主体となる「不当要求行為」は、暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律によって明確に禁止されているため、形式的にはサービス利用者からのクレームや言動というものであったとしても、早い段階から、所轄警察署と連携しながら対応すべき事案になります。

他方で、「カスタマーハラスメント」は、不当要求行為のように、早い段階から一律的に定まるわけではなく、クレーム等に対応していく経過の中で、クレーム等の内容の妥当性やクレーム等の手段等の適切性を見極めていく必要があります。そのうえで、カスタマーハラスメントに当たるかどうかや、警察署への通報が必要かどうかを判断し、対応していくことになります。両者にはこのような違いがあります。

(2) 社会通念上許容される範囲を超えた言動の典型的な例

厚生労働省が公表する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において、社会通念上許容される範囲を超えた言動の典型的な例は以下のようなものであると考えられています。なお、個別の事案の状況等によって判断が異なる場合があります。

- 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
 - ・ 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。
 - ・ 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
 - ・ 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。

- ・ 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。
- ・ 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。
- ・ 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、執拗な責め立てを行うこと。
 同様の電子メール等を執拗に繰り返し送りつけること。
- ・ 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）
 長時間に渡る居座りや電話で職員を拘束すること。

(3) 基本姿勢

- ① 自分で抱え込まない。早期に報連相を行う。
 カスタマーハラスメントであるかについての判断や対応については、組織的に行わなければなりません。責任感をもって自己解決をしようとした結果、状況が悪化してから問題が顕在化し、解決が困難になることを防ぐ必要があります。決して自分一人で抱え込まずに管理監督職に必ず報告してください。
- ② 担当職員一人に対応させない。
 職員一人では、的確に状況を判断して対応することが難しい場合があります。毅然とした対応を行うためには、複数名で対応することを基本として、所属長を中心に組織として対応していく必要があります。カスタマーハラスメントと疑われる事案が発生した場合には、所属長が自ら率先して状況を把握し、決して担当職員に任せきりにしないでください。
- ③ 真摯に説明を行い、毅然とした対応を行う。
 刑法等に定める違法行為となるおそれのある行為、社会通念上許容される範囲を超えた言動に対しては決して応じることができないことについて真摯に説明を行い、毅然とした対応を行うようにします。

2 初動における対応方針

カスタマーハラスメントへの対応においては、初動が重要となります。初動における判断ミスが、問題解決の長期化や複雑化を招き、対応に係る負担を増大させることに繋がります。一人で抱え込まず、組織として対応していきます。

(1) 初期対応

- ① まずは、クレームや要求の内容を丁寧かつ真摯な態度で聞き取りを行います。傾聴と説明を繰り返し行い、本組合として可能な対応を尽くすことが重要です。
- ② そのうえで、クレームや要求の内容に妥当性がないものや、同様の言動を長時間（概ね 30 分程度が目安）執拗に繰り返す、攻撃的・恫喝的な言動を行う等、カスタマーハラスメントに該当する可能性があると感じた場合は、一旦対応を打ち切り、管理監督職や副担当者が同席して、複数人で再度傾聴と説明を行います。対応の際は、全庁的な情報共有や法的対応等を視野に入れて、相手方の「発言そのもの」や「行動」を具体的に記録してください。通告をした上で、やり取りを録音することも可能です。
- ③ 周囲の職員は、担当者が長時間（概ね 30 分程度が目安）にわたって窓口等で拘束されている場合は、担当者からの求めがなくても同席し、所属として複数人による対応を徹底してください。
- ④ 同じ系の職員など、対応者の業務内容について分かる職員がいない場合でも、他の系の職員が同席するなど複数人で対応してください。複数人による対応が難しい場合は、一旦対応を打ち切り、後日改めて対応する旨申し伝えてください。
※ 下記「(4) 警察署への通報」のとおり、明白な違法行為が行われた場合は、直ちにカスタマーハラスメントと判断し、警察署に通報してください。

【会津若松警察署の連絡先：0242-22-5454 ※ 緊急性が高い場合：110 番】

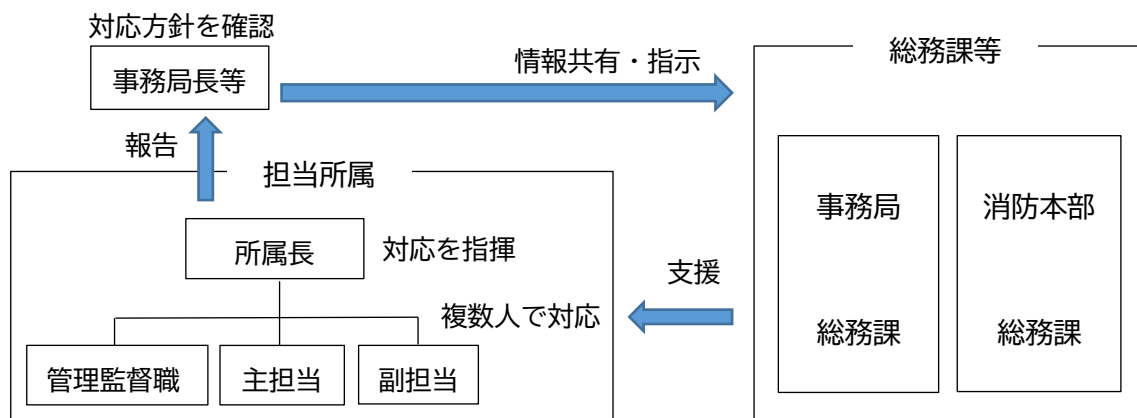
(2) 見極めと判断

- ① 誠意を持って傾聴・説明を繰り返し行い、本組合として可能な対応を尽くした上で、それでもなお、「刑法等に定める違法行為となるおそれのある行為」、「社会通念上許容される範囲を超えた言動」等を行う場合は、カスタマーハラスメントとして判断できます。
- ② 単に時間を要したり、不快な物言いであることをもってカスタマーハラスメントと判断されるものではありません。本組合の事務執行に誤りや過失があり、その是正を求めることについては正当なものです。行政として当然ながら適正な事務執行と説明責任は求められるものであり、こうした前提を欠いて、カスタマーハラスメントと判断できるものではありません。

(3) 組織体制と対応

- ① 全ての管理監督職は、カスタマーハラスメントから職員を守ることは、組織の安全配慮義務であることを強く認識してください。
- ② カスタマーハラスメントとして判断できる事案については、所属長の指揮により対応方針を整理してください。
- ③ 本組合事務局（以下「事務局」という。）の所属長は、必ず本組合事務局長（以下「事務局長」という。）及び本組合事務局次長（以下「事務局次長」という。）、本組合消防本部（以下「消防本部」という。）の所属長は、本組合消防長（以下「消防長」という。）及び本組合消防本部次長（以下「本部次長」という。）に報告を行い、対応方針を確認してください。
- ④ 事務局においては、事務局長、事務局次長、消防本部においては、消防長、本部次長（以下、「事務局長等」という。）は、当該所属の職員体制が十分でないと認めるときは、事務局においては総務課、消防本部においては消防本部総務課（以下「総務課等」という。）に指示し、必要な支援体制を組んでください。
- ⑤ 所属長は、管理監督職と連携して、経過について逐次記録して、必要に応じて他の所管所属との情報共有を図りながら、迅速な対応を行います。
- ⑥ カスタマーハラスメントと考えられる事案について、違法性の有無等が判断できない場合は、総務課等に相談してください。
- ⑦ 総務課等は、担当所属とともに必要性に応じて警察及び弁護士等の外部機関と連携を図ります。
- ⑧ 事務局、消防本部に情報共有すべき事案については、総務課等が速やかに情報共有を行います。
- ⑨ 担当所属で組織的な対応が難しく、担当者が抱え込んでしまうような事案が発生した場合には、総務課等までご相談ください。また、カスタマーハラスメントへの対応により、精神的な負担が大きくなった場合にも、総務課等までご相談ください。

◆組織体制と対応（イメージ図）

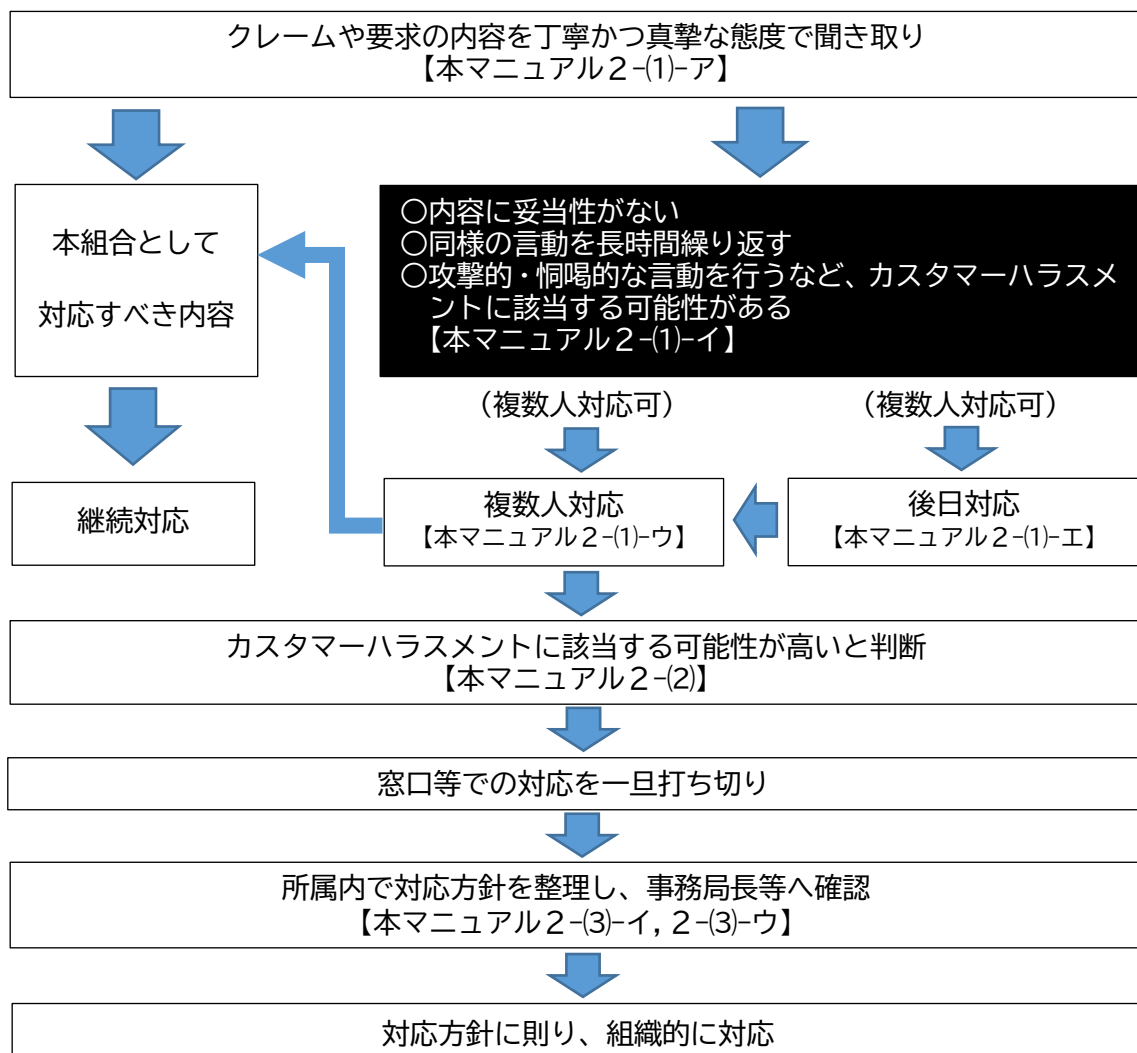


(4) 警察署への通報

- ① 職員の生命や本組合の財産に対する明白な違法行為が行われた場合、または刀剣類等の凶器の保持やガソリン等の携帯など職員の生命や本組合の財産に対する脅威がある場合については、躊躇することなく、警察署に通報してください。体を押されたり叩かれるなど、職員の身体に危害を加えられると感じた場合も、迷わず通報してください。
- ② 警察官が到着するまでの間、来庁者、職員等の安全確保のため、管理監督職は避難誘導等の指揮をとり、現場の状況に応じて適宜必要な措置を講ずるようにしてください。
- ③ また、通報したことについて、総務課等に報告してください。
※ 再三にわたるお引き取り依頼を聞き入れず、退去命令に従わない場合も、警察署に通報できます(本マニュアル「3-(1) 長時間拘束を伴う事案への対応」を参照)。

【会津若松警察署の連絡先：0242-22-5454 ※ 緊急性が高い場合：110番】

◆対応フロー図



3 個別事案への対応

(1) 長時間拘束を伴う事案への対応

- ① 誠意をもって傾聴、説明を繰り返し行った上で、一定の時間を経過しても膠着状態が続くときは、窓口等での対応の場合、カスタマーハラスメントと判断する前に、まずは複数名で対応するようにしてください。電話対応の場合、「応じられない」ことを明確に伝え、必要に応じて後日こちらから折り返し連絡をするなどのアポイントメントをとり、一度応答を終了してください。
- ② そのうえで、所属長、管理監督職に状況を報告して、カスタマーハラスメントとして判断できるかどうか見極め、組織として対応するようにします。
- ③ 判断を要する場合には、丁寧に説明を行った上で、後日対応の考え方について説明することを申し伝え、お引き取りいただくように依頼します。
- ④ 所属長は、再三のお引き取りを依頼した上で、一定時間（お引き取り依頼後 30 分程度が目安）経過後も相手方が退去しない場合において、会津若松地方広域市町村圏整備組合庁舎管理規程第 4 条の規定に抵触すると判断したときは、総務課等に協議の上、第 5 条の規定に基づいて、退去命令を行うものとします。
- ⑤ 退去命令に従わない場合、所属長は、警察署に通報する旨を伝え、再度退去命令を行ってください。
- ⑥ 再度の退去命令にも従わない場合は、警察署に通報してください。
- ⑦ 庁舎以外の公共施設等においても、長時間の居座りは「威力業務妨害罪」や「不退去罪」にあたる可能性があるため、施設管理者として退去命令を行うことが可能です。お引き取りを依頼し、一定時間経過した後も退去しない場合には、警察署に通報してください。

【参考】会津若松地方広域市町村圏整備組合庁舎管理規程（抜粋）

（禁止する行為）

第 4 条 庁舎及び構内においては次に掲げる行為をしてはならない。

- (1) 喫煙の設備のない場所で喫煙すること。
- (2) じんかい等の汚物を所定の場所以外の場所又は所定の容器以外の容器に棄てること。
- (3) 所定の場所以外の場所に自動車及び自転車等を放置すること。
- (4) その他庁舎を汚損し、損壊し、又は庁舎の秩序をみだすおそれがあると認めて庁舎管理責任者が禁止する行為

（立入りの禁止等）

第 5 条 庁舎管理責任者は、庁舎における行為が庁舎管理上支障があると認められる者について、その者の立入りを禁止し、又は退去させることができる。

(2) 暴言、威嚇、脅迫等を伴う事案への対応

- ① 大声で怒鳴り、威嚇、脅迫を行い、不当な要求を求めるもの、職員の外見的特徴を指しての侮辱、差別用語を用いての発言があった場合、暴言、威嚇、脅迫等をやめるように求めてください。それでも繰り返し続く場合については、対応を打ち切り、お引き取りいただくよう求めてください。職員の身体に危害を加える、家族に危害を加えるなどと威嚇や脅迫等をする場合には、録音することを伝えた上で、録音して構いません。
- ② 直接的な暴行や脅迫等に及ぶ場合は、躊躇なく警察署に連絡してください。また、総務課等に報告を行ってください。

(3) 繰り返し来庁、電話による要求を行う事案への対応

- ① 同じ事案について繰り返し要求を行ってくる事案については、少なくとも3回は誠意をもって傾聴、説明を繰り返し行った上で、対応できないことを伝えてください。そのうえで、同じ内容で繰り返し要求を求めてくる事案については、既に説明したとおり応じられないことを伝え、お引き取りいただくように依頼してください。あらかじめ、1時間など対応する時間を明確にし、相手方にその旨を伝えた上で対応することも可能です。
- ② 異なる事案について来庁、要求する場合については、時間はかかりますが、都度傾聴と説明を行うように努めてください。
- ③ また、自宅や私用の携帯電話に連絡があった場合は、対応しない旨を告げ、直ちに通話を終了させてください。

(4) 法的な手続をもって解決すべきなど困難な事案

- ① 社会通念上許容される範囲を超えた言動は一部見られるものの、行政としても瑕疵がある場合は、まず誠意をもって謝罪し、本組合として可能な対応を事務局、消防本部の責任において遺漏なく実施してください。本組合としてすべき対応を尽くした上で、それでも同様の件で要求等を繰り返す場合には、カスタマーハラスメントに該当する可能性があります。
- ② 法的な手続をもって解決すべきなど困難な事案については、担当所属と総務課等が協議・相談を行い、問題解決に向けて対応を行っていきます。
- ③ 所属長についても孤立することなく、対応が図れるよう総務課等としても支援していきますので、気兼ねなく相談してください。

(5) その他

- ① 対応中に、誤った内容の発言をしてしまった場合には、その場において速やかに謝罪し、訂正してください。
- ② 職員個人の住所、電話番号等の情報については、一切話す必要はありません。応じないでください。
- ③ 本組合に瑕疵等があり、要求内容に一定の妥当性が認められる場合において、本組

合としての対応を約束させる確約書や謝罪文などの提出を求められたとしても、その場で即答するようなことはせずに、上司に報告・相談した上で組織的に対応するようにしてください。