

---

# 逗子市カスタマーハラスメント 対応ガイドライン

---

令和8年9月



# 目次

|                                        |    |
|----------------------------------------|----|
| 第1章 はじめに .....                         | 2  |
| 第2章 カスタマーハラスメントとは .....                | 5  |
| 1 カスタマーハラスメントの定義 .....                 | 5  |
| 2 カスタマーハラスメントの判断基準 .....               | 5  |
| 第3章 カスタマーハラスメントへの基本的な対応 .....          | 7  |
| 1 初期段階の対応 .....                        | 7  |
| 2 カスタマーハラスメントの判断 .....                 | 7  |
| 3 カスタマーハラスメントの対応原則 .....               | 8  |
| 4 カスタマーハラスメントの種類と対応例 .....             | 11 |
| 5 対応時の留意点 .....                        | 16 |
| 第4章 カスタマーハラスメントに対する組織的取組 .....         | 18 |
| 1 相談体制 .....                           | 18 |
| 2 相談者等のプライバシー保護及び不利益取扱いの禁止 .....       | 18 |
| 3 研修の実施 .....                          | 18 |
| 4 通話の録音 .....                          | 18 |
| 5 事案の共有 .....                          | 19 |
| 6 市民等への周知 .....                        | 19 |
| 7 SNS等への不当な投稿に対する削除要請 .....            | 19 |
| カスタマーハラスメント対応フロー .....                 | 20 |
| (参考1) カスタマーハラスメント対応報告書 .....           | 21 |
| (参考2) 関係法令等 .....                      | 22 |
| (参考3) 逗子市庁舎内における禁止行為の事例及び対応マニュアル ..... | 23 |

## 第1章 はじめに

本来、市に寄せられる苦情等は、職員の接遇力や行政サービスの向上をはじめとする業務改善につながるものと考えられます。しかし、不当・悪質な苦情など、いわゆる「カスタマーハラスメント」は、職員に大きな精神的負担を与えるとともに、業務の遅滞や行政サービスの提供に支障を招くおそれがあります。

厚生労働省の調査によると、ハラスメントに該当する事例があったとする企業のうち、過去3年間のパワーハラスメントやセクシャルハラスメントについては、「件数が減少している」との回答が「増加している」を上回りました。一方、カスタマーハラスメントについては、「件数が増加している」との回答が「減少している」の約2倍となっています（別表1）。

また、総務省の地方公共団体職員向け調査でも、カスタマーハラスメントを受けた、または受けたと感じた職員の割合は、他のハラスメントより高い結果となっています（別表2）。

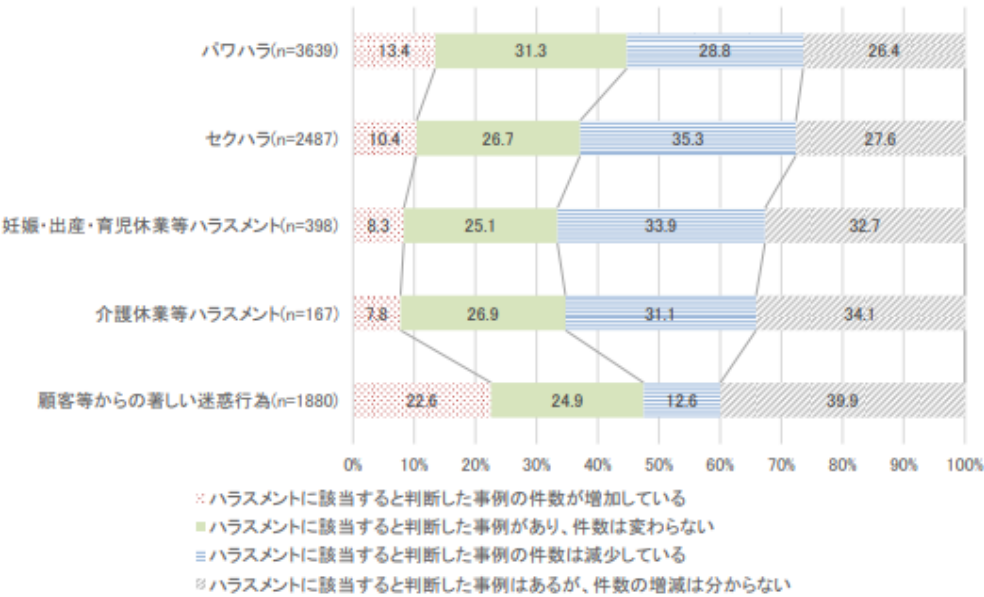
本市においても例外ではなく、令和7年5月に実施した人材育成基本方針に係るアンケート調査では、約6割の職員がカスタマーハラスメントを受けたことがあると回答しています（別表3）。

これまで本市では、不当要求行為等（暴行行為及び脅迫行為等の不当な手段で、市に対し違法または不当な行為を要求する行為）に関しては、逗子市不当要求行為等対策要綱及び逗子市不当要求行為等対応マニュアルに基づき、組織的な対応を図ってきました。しかしながら、不当要求行為等には該当しないクレームや苦情であっても、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などのカスタマーハラスメントは、職員に与える心理的影響が大きく、行政サービスの提供に支障を招くだけでなく、職員の組織への定着や人材確保の観点からも、適切な対応を行うことが組織としての重要な課題です。

そのため、本市のカスタマーハラスメントへの対応方針を示すとともに、職員の利益の保護及び公務能率の向上を図るため、厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を参考にし、カスタマーハラスメントの判断基準や基本的な対処方法などを示す逗子市カスタマーハラスメント対応ガイドラインを作成しました。本ガイドラインは、カスタマーハラスメントへの対応に関する本市の基本的な考え方・方針と、職員が実際の場面で活用できる具体的な対応手順を一体的に示すものです。

別表1

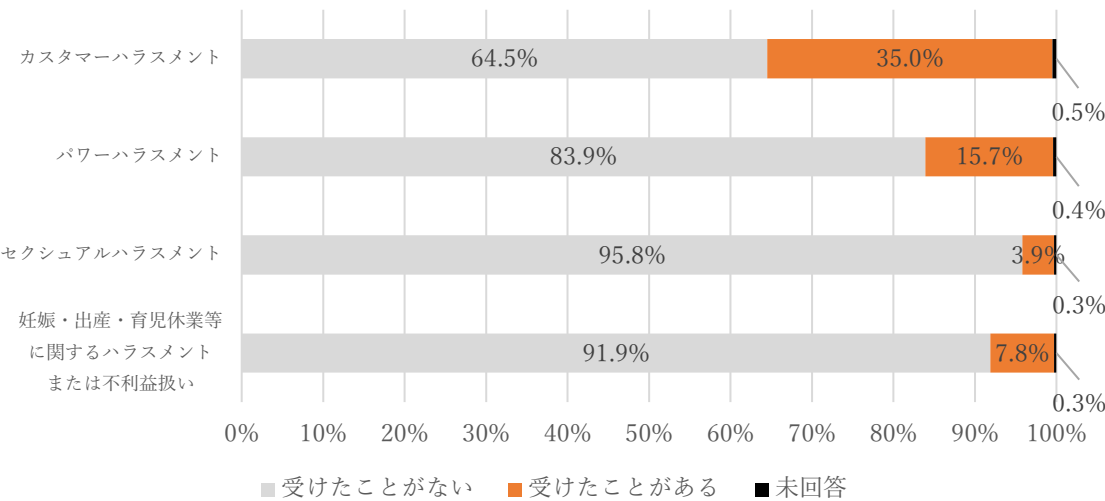
図表 7 過去3年間に該当事例があった企業における事例件数の推移(ハラスメントの種類別)



令和5年度 職場のハラスメントに関する実態調査報告書（概要版）（厚生労働省、令和6年3月）より引用

別表2

地方公共団体の職員が過去3年間または5年間にハラスメントを受けた経験について



地方公共団体における各種ハラスメントに関する職員アンケート調査報告書（総務省、令和7年4月）

より作成

### 別表3

設問33 あなたはこれまでにカスタマーハラスメントを受けたことがありますか

|           | 受けたことがある | 受けたことがない | 合計  | 受けたことがある<br>職員の割合 |
|-----------|----------|----------|-----|-------------------|
| 事務職員      | 107      | 32       | 139 | 77.0%             |
| 技術職員又は保育士 | 13       | 9        | 22  | 59.1%             |
| 消防吏員      | 20       | 52       | 72  | 27.8%             |
| 技能労務職員    | 0        | 2        | 2   | 0.0%              |
| 合計        | 140      | 95       | 235 | 59.6%             |

「逗子市人材育成基本方針」一部改定等にかかるアンケート調査（逗子市、令和7年5月実施）  
より作成

#### 用語の定義

本ガイドラインにおいて、次の用語の意義は、それぞれ次に定めるところによります。

##### ・庁舎

市役所本庁舎をいいます。

##### ・公共施設

庁舎のほか、出先機関を含む、本市が管理するすべての公共施設をいいます。

##### ・庁舎管理者

庁舎において、その管理の責任を負う者をいい、逗子市庁舎管理規則第4条の規定により管財契約課長がこれに当たります。

##### ・施設管理者

庁舎以外の公共施設において、その管理の責任を負う者をいい、逗子市庁舎管理規則第4条の規定により当該施設を所管する各課かい長がこれに当たります。

## 第2章 カスタマーハラスメントとは

### 1 カスタマーハラスメントの定義

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の考え方を参考に、本市ではカスタマーハラスメントを次のとおりに定義します。

市民等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上著しく不相当なものであって、当該手段・態様により、職員の就業環境や業務推進を阻害し、もしくは職員の尊厳を傷つけるもの

### 2 カスタマーハラスメントの判断基準

カスタマーハラスメントの判断基準は自治体や企業により異なりますが、本市では次のとおり判断基準を設けます。

#### (1) 申出・要求内容に妥当性があるか

申出・要求内容の事実関係、本市に原因となる行為や不作為があるか、故意・過失等本市に帰すべき責任があるか、結果との因果関係が認められるか等を踏まえ、申出・要求内容が妥当かどうか。

##### 【妥当性を欠くものの例】

- ・事実や根拠がないことに対する対応の要求
- ・本市に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
- ・本市に直接関係のない他団体の取組に関する要求

#### (2) 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

過度な威圧的発言や暴力的言動、長時間の執拗な要求や繰り返しの迷惑行為等、要求を通す際の行動、言動の方法が社会一般の常識やマナーから逸脱していないか。

##### 【相当な範囲を逸脱するものの例】

- ・十分な説明を行っても、繰り返し同じ申出を行う
- ・職員の説明に聞く耳を持たない一方的な要求
- ・長時間の対応を強いる
- ・職員の過失に対する過度な謝罪の要求
- ・身体的な攻撃
- ・職員に対する侮辱的な発言を繰り返す

|              |     | 手段・態様の相当性          |                             |
|--------------|-----|--------------------|-----------------------------|
|              |     | 不相当                | 相 当                         |
| 要求内容の<br>妥当性 | 不 当 | カスタマーハラスメントに<br>該当 | (職員の就業環境や業務推進<br>を阻害するかによる) |
|              | 妥 当 | カスタマーハラスメントに<br>該当 | カスタマーハラスメントに<br>該当しない       |

## 第3章 カスタマーハラスメントへの基本的な対応

### 1 初期段階の対応

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、真摯に耳を傾け丁寧に説明するなど、市民等に寄り添った対応に努めるとともに、適切かつ迅速に対応することが重要です。このため、次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。

#### (1) 冷静に対応する

- ・苦情等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、これに対して感情的になり話を遮ったり反論したりすると、事態の悪化を招く場合があります。
- ・専門用語などはなるべく避けて平易で分かりやすい表現を心がけ、丁寧な言葉づかいで接し、冷静に相手の主張や事実関係を把握します。

#### (2) 事実関係を正確に把握・記録する

- ・相手の不満や要求内容を正確に把握するため、発言を遮らずに話を聞く姿勢を徹底します。
- ・内容に不明確な部分があれば質問をして確認し、要点を整理します。
- ・苦情に的確に対応し迅速に共有するため、状況ややり取り、言動などの事実関係を詳細に記録します。

#### (3) 限定的な謝罪

- ・事実確認が出来ていない段階においては、市として事実や責任を認めるような発言はしないように留意する必要があります。
- ・対応時の不手際などについて謝罪をする場合は、例えば「お待たせして申し訳ありません」「ご不快な思いをさせて申し訳ありません」のように、不快感を抱かせたことに謝罪するなど、対象を明確にした上で限定的に謝罪します。

### 2 カスタマーハラスメントの判断

適切な初期段階の対応を行ったにもかかわらず苦情が長期化するなど、カスタマーハラスメントに該当する可能性がある場合は、速やかに上司に報告し、カスタマーハラスメントに該当するかの判断を行います。

- ・苦情やクレームへの対応に苦慮する場合は、事態が悪化する前に速やかに上司（係長等）に報告します。

- ・上司（係長等）は、部下職員の対応に目を配り、対応に苦慮している場合や部下職員から相談があった場合は、対応を交代したり、同席して対応します。
- ・上司（係長等）は、カスタマーハラスメントに該当するかどうかをカスタマーハラスメントの判断基準に照らして判断し、該当する場合には、速やかに所属長に報告し、被害防止のために必要な措置を講じます。
- ・係長等が判断に迷う場合は、所属長に報告し、所属長が対応方針を判断・指示します。

### 3 カスタマーハラスメントの対応原則

カスタマーハラスメントと判断した場合は、組織的に対応する必要があります。カスタマーハラスメントの対応において、担当者を孤立させることは大きな精神的負担につながり、誤った判断や対応の原因となるため、組織として毅然と対応することが重要です。

#### (1) 組織的な対応

##### ア 複数の職員で対応する

- ・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、緊急時の通報など役割分担を決め、役割に応じた必要な人数で対応します。

##### イ 責任者（所属長）は安易に対応しない

- ・責任者（所属長）が安易に対応すると、その場での判断を求められ、その後も責任者が対応しなければならなくなるため、相手が「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、まずは複数の係員や係長等を加えた対応にとどめるようにします。
- ・責任者（所属長）は、対応した職員から報告を受け、必要により対応方針等を指示し、状況によっては所属長自らが対応に当たるなど、組織として職員をしっかり支えます。

##### ウ 場所を選定する

- ・管理権限の及ぶ場所に対応することを基本とし、ドアは開放して室内の状況が確認できるようにし、密室状態にしないようにします。

##### エ 時間を設定する

- ・相手方が長時間にわたり職員を拘束する場合、職員に過度の負担を与えるだけでなく、通常業務に支障を生じさせる恐れがあることから、「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、告げてから対応します。

- ・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。（お電話を切らせていただきます。）」と告げ、対応を終了します。
- ・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、対応終了については、状況や場面に応じて判断します。

#### 【対応の目安時間】

電話対応：30分      対面対応：60分

ただし、脅迫、暴言、誹謗・中傷といった悪質な行為がある場合については、設定した時間にならなくとも対応終了を判断する

#### オ 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などは、速やかに情報を共有します。
- ・再度苦情等があった場合には、所属内の他の職員も対応することができるよう、事案を所属内で共有します。
- ・「カスタマーハラスメント対応報告書（参考１）」を作成し、職員課長に提出します。提出された報告書は、事案の共有や再発防止に活用します。
- ・不当要求行為等に該当するものについては、逗子市不当要求行為等対応マニュアルに従い、必要に応じて不当要求行為等報告書を作成し、提出します。

#### カ 個別の対応方針を協議する

- ・繰り返される事案については、対応方針をあらかじめ関係者（関係課・関係機関等）と協議し、統一した対応ができるよう備えます。

## (2) 毅然とした対応

#### 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つながる恐れがあるため、議論は避け、要求に端的に回答します。

#### イ 曖昧な回答はしない

- ・曖昧な言動は憤り、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場合など、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ＩＣレコーダーなどで録音します。録音は、公用のＩＣレコーダーの使用を基本とし、状況に応じて、公用ＰＣの録音機能（Windows標準アプリ「ボイスレコーダー」等）を活用します。私物の機器は、個人情報や個人の端末に保存される可能性があるなど情報セキュリティ上の問題があるため、使用しません。
- ・録音時は、応対マナーやトラブル防止の観点から、「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、同意を得ることを基本とします。
- ・相手方の行為の悪質性や違法性が高く、相手方の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。
- ・庁舎の電話交換機を介した代表電話及び直通電話で行う通話については、発信受信ともに録音されています。通話記録の確認を行う必要がある場合は、管財契約課へ「通話記録提供依頼書」により依頼します。（通話記録は30日で自動削除されます）

#### 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、不当な言動を止めるよう複数回の警告をします。

#### オ 対応を中止する

- ・次の場合は対応を終了する旨を伝え、対応を終了します。
  - ・傷害、脅迫、恐喝、窃盗、器物損壊などの明確な違法行為がある場合
  - ・警告に応じず、精神的威圧、人格攻撃、激しい罵倒などの悪質性が高い言動を続ける場合
  - ・理不尽な要求等、同一内容の繰り返しが継続し改善しない場合
  - ・生命、身体、財産への危害を示唆する発言があった場合

---

### **(3) 法的な対応**

#### ア 庁舎管理権の行使

- ・「逗子市庁舎管理規則」では庁舎の秩序保持のため、庁舎における禁止行為を定めており、これに違反する者には違反行為の停止、原状回復又は退去を命じることが出来るものとしています。

- ・「逗子市庁舎管理規則」に規定する禁止事項の事例や違反者への対応については、「逗子市庁舎内における禁止行為の事例及び対応マニュアル（参考3）」に従い対応します。

#### イ 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、「警察に通報する」旨を告げて、警察に通報します。

#### ウ 弁護士（総務部参事）に相談する

- ・対応に当たっては、主張の根拠となる法律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、相手の行為が止むこともあります。
- ・市の対応や回答に法的問題がないか確認する必要がある場合や、法的な対応を検討する必要がある場合などは、弁護士（総務部参事）に相談します。

### 4 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、「組織的な対応」「毅然とした対応」「法的な対応」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。

（括弧内は抵触する可能性のある刑法における罪名です。）

時間拘束型（公務執行妨害罪、職務強要罪、不退去罪、偽計業務妨害罪、威力業務妨害罪等）

- ・長時間にわたる職員の拘束
- ・居座り
- ・長時間に及ぶ同一内容の電話
- ・業務に関係のない雑談

#### 【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。

「ご説明したとおり、申し訳ございませんがこれ以上市で対応できることはございません。」

- ② 複数回にわたる対応を求められる場合や長時間にわたることが予想される場合は、あらかじめ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超える場合、退去を促す、或いは電話を切る。

「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。（お電話を切らせていただきます。）」

- ④ 退去に応じない場合は、毅然とした態度で複数回退去を警告し、警察へ通報することを告げ、通報します。（庁舎内においては、警備員室（内線 432）又は管財契約課（内線 367・368）へ連絡し対応を依頼する。庁舎を除く各公共施設においては、施設管理者に相談し対応する。）

---

#### リピート型（不退去罪、偽計業務妨害罪、威力業務妨害罪等）

- ・ 理不尽な要望についての繰り返しの問い合わせ
  - ・ 繰り返し面会を求めてくる

##### 【対応例】

- ① 繰り返し不合理な問い合わせがある場合、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、これまでもご説明しているとおり、これ以上の対応はできかねます。」

- 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。

- ③ 行為が止まない場合は、警察や弁護士（総務部参事）へ相談する。

---

#### 暴言型（脅迫罪、名誉毀損罪、侮辱罪、恐喝罪等）

- ・ 大きな怒鳴り声
  - ・ 「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

##### 【対応例】

- ① 大声を張り上げる行為や暴言は、発言のたびに止めるよう警告する。

「大きな声を出すのは止めてください」「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録音が必要と判断した場合は、その旨を告げ、録音する。

「「馬鹿」（「〇〇」）というのは侮辱的な（人格を否定する）発言です。そのような発言を続けられるようであれば、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。（電話の場合は切る。）（庁舎内においては、警備員室又は管財契約課へ連絡し対応する。庁舎を除く公共施設においては、施設管理者に相談し対応する。）

「そのような発言を続けられるようであれば、これ以上の対応はできかねます。お引き取りください。（お電話を切らせていただきます。）」

- ④ 退去に応じない場合は、毅然とした態度で複数回退去を警告し、警察へ通報することを告げ、通報する。（庁舎内においては、警備員及び管財契約課と連携し対応する。庁舎を除く公共施設においては、施設管理者に相談し対応する。）

---

暴力型（公務執行妨害罪、職務強要罪、傷害罪、暴行罪、脅迫罪、強要罪、恐喝罪、器物損壊罪等）

- ・ 殴る、蹴る、物を投げつける、わざとぶつかってくる等の行為
- ・ 職員の服や手などを掴んで離さない
- ・ 机をたたくなどの行為

**【対応例】**

- ① 行為者から危害が加えられないよう一定の距離を保つ等、対応者の安全確保を図るとともに、庁舎内においては、警備員室（内線432）又は管財契約課（内線367・368）へ連絡する。庁舎を除く公共施設においては、施設管理者に相談し対応する。
- ② 警備員等と連携を取りながら複数名で対応し、直ちに警察に通報する。

---

威嚇・脅迫型（職務強要罪、脅迫罪、強要罪、恐喝罪等）

- ・ 「殺されたいのか」といった脅迫的な発言
- ・ 反社会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
- ・ 「SNSにあげる」といった脅し

**【対応例】**

- ① 脅迫的・威圧的な言動があった場合は、必ず複数名での対応とし、止めるよう複数回、警告する。

「そのような脅迫的（威圧的）な発言はお止めいただけますか。」「そのように威圧的ではお話ができかねますのでお止めください。」

- ② 脅迫的な発言に関しては、後で事実確認ができるよう録音が必要と判断した場合は、その旨を告げ、録音する。

「〇〇という発言は脅迫的（威圧的）な発言です。そのような発言を続けられるようであれば、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 マスコミ等への通報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。」

- ④ 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。（電話の場合は切る。）（庁舎内においては、警備員室（内線432）又は管財契約課（内線367・368）へ連絡し対応する。庁舎を除く公共施設においては、施設管理者に相談し対応する。）

「そのような発言を続けられるようであれば、これ以上の対応はできかねます。お引き取りください。（お電話を切らせていただきます。）」

- ⑤ 退去に応じない場合は、毅然とした態度で複数回退去を警告し、警察へ通報することを告げ、通報する。（庁舎内においては、警備員及び管財契約課と連携し対応する。庁舎を除く公共施設においては、施設管理者に相談し対応する。）

---

#### 権威型（職務強要罪、脅迫罪、強要罪等）

- ・ 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
- ・ 文書等での謝罪や土下座の強要

#### 【対応例】

- ① 要求が受け入れられたと捉えられるような、不用意な発言をしない。

「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かねます。」「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、対応を交代する。

- 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のみ行い、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、書面での謝罪には応じることはできかねます。」

- 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。
- ⑥ 対応が長時間にわたる場合は、「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。

---

#### 庁舎外拘束型（公務執行妨害罪、職務強要罪、強要罪等）

・クレームの詳細が分からない状態で、庁舎外（庁舎を除く公共施設においては、当該施設外）（自宅や特定の喫茶店等）に呼びつける。

##### 【対応例】

- ① 庁舎外（庁舎を除く公共施設においては、当該施設外）には原則として出向かない。
- ② やむを得ず出向く場合は、基本的には単独での対応は行わず、複数で対応する。
- ③ 庁舎外（庁舎を除く公共施設においては、当該施設外）で対応する場合は、公共性の高い場所で、常時周囲に第三者が存在する場所を指定する。自宅や事務所には入らず、玄関先で対応する。
- ④ 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し、設定した時間が経過した場合は退去する。

「他の予定もございますので、〇時までとさせていただきます。」「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。」「日時を改めてお話をさせていただきます。」
- ⑤ 退去を認めず、拘束が継続される事態になった場合には、職場へ連絡を行うとともに、警察へ通報する。

---

#### SNS、インターネットでの誹謗中傷型（名誉毀損罪、偽計業務妨害罪等）

・インターネット上への名誉を毀損する書き込み  
・写真や動画などのプライバシーを侵害する情報の投稿

##### 【対応例】

- ① 本市の事務事業の執行に支障があるものや、職員のプライバシーを侵害する等、個人の尊厳が守られないような撮影や録音をされた場合は、撮影・録音行為は止めるよう、相手に警告し、消去を求める。

「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。」

- 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。（庁舎内においては、警備員室（内線432）又は管財契約課（内線367・368）へ連絡し対応する。庁舎を除く公共施設においては、施設管理者に相談し対応する。）
- ③ 退去に応じない場合は、毅然とした態度で複数回退去を警告し、警察へ通報することを告げ、通報する。（庁舎内においては、警備員及び管財契約課と連携し対応する。庁舎を除く公共施設においては、施設管理者に相談し対応する。）
- ④ 職員に対する誹謗中傷、名誉毀損やプライバシーを侵害する情報がSNSやインターネット上に掲載された場合は、各所管において弁護士（総務部参事）に相談し、削除要請や警察への通報等の対応方針を確認した上で対応します。

#### セクシュアルハラスメント型（不同意わいせつ罪、名誉毀損罪等）

- ・ 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
- ・ 性的な内容の発言

#### 【対応例】

- ① 性的な言動に対しては、録音による証拠を残し、被害者及び加害者に事実確認を行い、加害者には警告を行う。  
「そのような発言はお止めください。発言を続けられるようであれば、今後、対応の証拠として録音をさせていただきます。」
- 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。（庁舎以外の施設においては、施設管理者と調整する。）
- ③ 行為を繰り返す場合には、弁護士（総務部参事）へ相談や警察へ通報する。

### 5 対応時の留意点

- ① 「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、事態が悪化する恐れがあります。
  - ・ 「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は、これ以上は対応できないということをしっかり説明します。

② 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。

- ・過去と同じ内容なら、「リピート型」として対応します。
- ・新しい内容のものは、当該申出・要求がカスタマーハラスメントに該当するか、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、対応をします。

## 第4章 カスタマーハラスメントに対する組織的取組

### 1 相談体制

各部署において、カスタマーハラスメントを受けた職員が速やかに上司へ相談・報告できる体制を整備します。また、上司は報告された内容を所属する職員間で共有し、複数の職員で対応できるよう、本ガイドラインに基づき、あらかじめ対応方法を所属内で共有しておきます。

カスタマーハラスメントへの対応の法的観点に関する相談は総務部参事（法制担当）へ、庁舎内における退去命令や警備員の出動に関しては管財契約課へ相談してください。庁舎を除く公共施設においては、施設管理者へ対応を相談してください。

また、メンタルヘルスに関する相談については職員課へ相談するか、職員課が実施しているメンタルヘルス相談を活用してください。

### 2 相談者等のプライバシー保護及び不利益取扱いの禁止

カスタマーハラスメントに関する相談・報告や事案対応に当たっては、相談者及び関係者のプライバシー（相談内容や心身の状況等）を保護します。相談・報告を受けた職員は、知り得た情報を、対応や再発防止に必要な範囲を超えて漏らすことのないよう、適切に取り扱います。

カスタマーハラスメントに関して相談・報告したこと又は事実確認に協力したことを理由として、職員が不利益な取扱いを受けることはありません。

### 3 研修の実施

カスタマーハラスメントを含む苦情や要望の受け方、答え方、解決方法などの対処法や、カスタマーハラスメントに関する知識を学ぶための研修を実施します。

組織としての対応方法や自分を守る方法を理解することで、職員が安心して働くことができる職場環境を整備します。これにより、行政サービスの質の向上を図り、結果としてカスタマーハラスメントの件数減少を目指します。

### 4 通話の録音

本市では令和7年11月15日より、庁舎の代表電話及び直通電話において、通話録音を開始しています。これは、業務の公正かつ適正な執行の確保、犯罪の防止、及び職員への不当な圧力の排除を主な目的とするものです。

## 5 事案の共有

カスタマーハラスメントの発生状況や対応内容などの情報を組織内で共有することは、個々の事案への対処能力を向上させるとともに、類似事案の再発防止や、より適切な対応策の確立に不可欠です。この共有を通じて、組織全体の対応力を高めることができます。

情報共有は対応終了後に限らず、対応中においても状況に応じて速やかに上司・関係課と行います。対応終了後は、職員課が報告内容を取りまとめ、事例集等の形で全庁に周知します。また、共有された情報は、本ガイドラインや関連マニュアルへの反映にも活用します。

## 6 市民等への周知

本市は、職員が安心して職務に専念できる環境を守るため、正当な意見や要望と不当な要求・言動を明確に区別し、カスタマーハラスメントに対して組織として毅然と対応します。本市の対応姿勢を広く示すため、本ガイドラインの内容について、ホームページや施設内での掲示（ポスター等）をはじめとする媒体を活用し、積極的に周知を行います。

## 7 SNS等への不当な投稿に対する削除要請

SNSや口コミサイト等における不当な誹謗中傷や虚偽の投稿に対しては、組織として速やかに削除要請等の対応を行います。SNS等において不当な投稿が確認された場合は、当該投稿に関係する所管において、弁護士（総務部参事）に相談し、削除要請等の対応方針を確認した上で対応します。また、必要に応じて警察等とも連携します。

# カスタマーハラスメント対応フロー

## 初期対応 (p7)

冷静に対応  
事実関係を把握・記録  
限定的な謝罪

## 対応に苦慮

・声が大きく、周囲に影響が出る場合  
・長時間の対応となった場合  
・言動に威圧感や恐怖を感じる場合 等

上司(係長等)へ相談・報告  
上司(係長等)が同席、対応を交代

## カスタマーハラスメントの判断(p7)

## カスタマーハラスメントとして対応

### ・対応原則 (p8)

#### ① 組織的な対応

複数で対応する  
責任者は最初からは対応しない  
場所を選定する  
時間を設定する

対応の目安時間  
電話対応:30分  
対面対応:60分

#### ② 毅然とした対応

議論は避ける  
曖昧な回答はしない  
発言内容を録音する  
警告する  
対応を中止する

#### ③ 法的な対応

庁舎管理権の行使 ⇒ 退去命令  
警察へ通報  
弁護士(総務部参事)に相談する

庁舎においては庁舎管理者(管財契約課)と連携して対応  
⇒ 逗子市庁舎内における禁止行為の事例及び対応マニュアル  
※庁舎を除く各公共施設においては、施設管理者に対応を相談

### ・カスタマーハラスメントの種類と対応例を参考に適切に対応 (p11)

⇒ 不当要求行為等に該当する場合は不当要求行為等対応マニュアルに従い対応

## 対応終了後(p9)

・事案を所属内で共有  
・関係者(関係課・関係機関)との情報共有  
・繰り返される事案には、対応方針を関係者(関係課・関係機関等)と協議

・カスタマーハラスメント対応報告書を職員課長に提出  
・不当要求行為等に該当する事案は、不当要求行為等対応マニュアルに従い、必要に応じて不当要求行為等報告書を提出

### ◆ 関連相談窓口

・カスタマーハラスメントへの対応の法的解釈についての相談：総務部参事(法制担当)  
・退去命令や警備員の出動要請についての相談：管財契約課  
(庁舎を除く各公共施設においては、施設管理者に対応を相談)  
・メンタルヘルスに関する相談：職員課 又は メンタルヘルス相談(第2金曜日:予約制、予約は職員課まで)

## カスタマーハラスメントの判断基準 (p5)

要求内容の妥当性は?(根拠となる事実や因果関係があるか?)

不当

妥当

手段・態様の相当性は?  
(暴力的・威圧的、継続的、拘束的、差別的、性的な手段・様態か?)

不相当

相当

不相当

相当

職員の就業環境や  
業務推進を阻害するか?

する

しない

カスタマーハラスメント  
ではない

カスタマーハラスメント  
ではない

カスタマーハラスメント  
ではないと判断した  
場合は通常の苦情・クレームとして対応

カスタマーハラスメントと判断

(参考1) カスタマーハラスメント対応報告書

|                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |           |  |
|-------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|--|
| <p>カスタマーハラスメント対応報告書</p> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |           |  |
| <p>職員課長</p>             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |           |  |
| <p>年      月      日</p>  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |           |  |
| 所 属 名                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |           |  |
| 報 告 書 作 成 者             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |           |  |
| 所 属 長 名                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | (内線) 電話番号 |  |
| 発 生 日 時                 | <p>年   月   日   時   分   ～   時   分</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |           |  |
| 発 生 場 所                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |           |  |
| 対 応 し た 職 員<br>等        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |           |  |
| 相 手 方 氏 名<br>・ 団 体 名 等  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |           |  |
| 事 案 区 分                 | <p> <input type="checkbox"/> 時間拘束型      <input type="checkbox"/> リビート型      <input type="checkbox"/> 暴言型      <input type="checkbox"/> 暴力型<br/> <input type="checkbox"/> 威嚇・脅迫型      <input type="checkbox"/> 権威型      <input type="checkbox"/> 庁舎外拘束型      <input type="checkbox"/> SNS、インターネットでの誹謗中傷型<br/> <input type="checkbox"/> セクシュアルハラスメント型      <input type="checkbox"/> その他 (                      )<br/> <input type="checkbox"/> 不当要求行為等に該当         </p> |           |  |
| 事 案 の 概 要               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |           |  |
| 対 応 状 況                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |           |  |
| 参 考 事 項                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |           |  |
|                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |           |  |

(参考2) 関係法令等

| 罪 名     | 条 文           | 内 容                            |
|---------|---------------|--------------------------------|
| 公務執行妨害  | 刑法第95条<br>第1項 | 公務員の職務執行に対する暴行・脅迫              |
| 職務強要    | 刑法第95条<br>第2項 | 職員に処分をさせる（させない）、辞職させるための暴行・脅迫  |
| 不退去     | 刑法第130条       | 退去勧告や退去命令に従わず居座ること             |
| 不同意わいせつ | 刑法第176条       | わいせつな行為をすること                   |
| 傷害      | 刑法第204条       | 暴力を加えてけがを負わせること                |
| 暴行      | 刑法第208条       | 暴力を振るうがけがを負わせない場合（胸ぐらつかみ、小突き等） |
| 脅迫      | 刑法第222条       | 職員やその家族に対する脅し（録音等の証拠必要）        |
| 強要      | 刑法第223条       | 暴力・脅迫による無理やりな要求（土下座強要等）        |
| 名誉毀損    | 刑法第230条       | 事実を摘示して名誉を毀損                   |
| 侮辱      | 刑法第231条       | 事実の摘示なしに相手を侮辱                  |
| 偽計業務妨害  | 刑法第233条       | 誤情報の流布による業務妨害                  |
| 威力業務妨害  | 刑法第234条       | 多数回の電話や爆破予告などの恐怖を与える業務妨害       |
| 恐喝      | 刑法第249条       | 暴行・脅迫を用いて不正な利益を得る行為            |
| 器物損壊    | 刑法第261条       | 物品を損壊すること（カウンター破損など）           |

### (参考3) 逗子市庁舎内における禁止行為の事例及び対応マニュアル

#### 逗子市庁舎内における禁止行為の事例及び対応マニュアル

令和5年12月1日策定

#### 1 趣旨

逗子市庁舎管理規則（昭和59年逗子市規則第17号。以下「規則」という。）第15条各号に規定する禁止行為の事例及び対応について、基本的な事項を定めるもの。

#### 2 禁止行為の事例

| 各号の概要                                             | 代表的な事例                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 第1号<br>示威又はけんそうにわたる行為により執務を妨げ、又は危険のおそれのある行為をすること。 | ①ホール、通路、窓口などでむやみに大声や奇声を発する。<br>②拡声器を使用するなど大音量を発する。<br>③他の来庁者や職員に対し、威嚇する態度をとる。<br>④庁舎内をローラースケート、スケートボードなどで滑走する。<br>⑤庁舎内に自転車やバイクを乗り入れる。<br>⑥はさみやナイフなどの刃物を振り回す。<br>など                                                                                                                                    |
| 第2号<br>面会の強要、乱暴な言動又は他人に迷惑を及ぼす行為をすること。             | ①正当な理由なく、市長や幹部職員への面会を強要する。<br>②正当な理由なく、携帯電話やカメラで撮影したり、録音する。<br>③他の来庁者や職員に対し、暴力的な行為に及ぶ。<br>④他の来庁者や職員に対し、暴言や屈辱的又は脅迫的な発言をする。<br>⑤泥酔又は酩酊の状態に来庁し、他の来庁者や職員に嫌悪の念や不快感を抱かせる。<br>⑥窓口のカウンターを叩く、蹴るなど、威圧的な行為に及ぶ。<br>⑦むやみに職員に触れる、手を握るなど、不快感を与える行為に及ぶ。<br>⑧来庁者同士で喧嘩する。<br>⑨刺青、タトゥーの類をむやみに誇示し、他の来庁者や職員に不快感を与える。<br>など |
| 第3号<br>通行の妨害となる行為をすること。                           | ①庁舎の出入口、ホール、通路に物を置くなどし、他の来庁者や職員の通行を妨害する。                                                                                                                                                                                                                                                              |

|                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                 | <p>②視覚障害者誘導用ブロックの上又はその周辺に物や自転車を置く。</p> <p>③通路上で飲食したり、座り込んだりする。</p> <p style="text-align: right;">など</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <p>第4号</p> <p>庁舎又は物件を汚損し、又はきそんすること。</p>         | <p>①カウンターやドアなどを叩いたり蹴ったりして壊す。</p> <p>②庁舎や備品に落書きをする。</p> <p>③トイレ以外の場所で故意に排泄行為を行う。</p> <p>④庁舎に汚物をばらまいたり、塗りつけたりする。</p> <p>⑤窓ガラスを割る。</p> <p style="text-align: right;">など</p>                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <p>第5号</p> <p>爆発又は引火のおそれのある物件の付近で火気を取り扱うこと。</p> | <p>①湯沸室以外で火気を使用する。</p> <p style="text-align: right;">など</p> <p>(料理教室や防災訓練などでカセットコンロやガスバーナーを使用する場合は、庁舎管理者に事前に相談すること)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <p>第6号</p> <p>庁舎に用務のない者が駐車すること。</p>             | <p>(地下駐車場を有料で利用する場合を除く)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <p>第7号</p> <p>その他庁舎の秩序保持の妨げとなる行為をすること。</p>      | <p>①正当な理由なく、庁舎内に長時間居座る。</p> <p>②職員の制止にもかかわらず、執務室内に立ち入る。</p> <p>③金銭、物品などの寄附の強要又は押し売りをする。</p> <p>④庁舎外からごみその他廃棄物や著しく不快感を与えるような臭気を発する物を持ち込む又は投棄する。</p> <p>⑤庁舎内(庁舎敷地含む)で喫煙又は飲酒する。</p> <p>⑥指定場所及び指定時間以外に自転車、バイク、自動車を駐車する。</p> <p>⑦庁舎内で公の選挙のためのビラをまく、演説を行うなどの活動をする。</p> <p>⑧庁舎内に動物を持ち込む。ただし、次の場合を除く。</p> <p>(1)身体障害者補助犬(盲導犬・介助犬・聴導犬)</p> <p>(2)動物の所有者がその動物の種類に応じた携帯用ペットケージに入れるか、抱きかかえるなど、他の来庁者や職員に迷惑や危害が加わらないように管理されている場合。</p> <p>⑨その他、法令や条例に違反する行為をする。</p> |

### 3 違反者への対応方法

規則第 15 条に掲げる禁止行為を行っている者（以下「違反者」という。）に対しては、次のとおり対応することを原則とする。

#### (1) 違反者を発見した場合

- ・違反者を発見した職員は、直ちに警備員室（内線 432）又は管財契約課（内線 367・368）へ連絡し、対応を依頼する。
- ・警備員又は管財契約課職員は、違反者に対して注意喚起を 3 回程度繰り返し、違反行為の停止、原状回復又は退去を促す。

#### (2) 窓口で大声を出し続けたり、カウンターを叩いたり、執務室に入ろうとする行為があった場合

- ・状況に気付いた職員は、警備員室（内線 432）へ連絡し、警備員に出動を要請する。
- ・警備員は制止に入り、違反者に対して「大声を出さないでください」、「机を叩かないでください」、「執務室に入らないでください」などと注意喚起を 3 回程度繰り返す。その際、なるべく身体的接触はしないようにする。
- ・管財契約課職員も現場に急行し、現場周辺の整理と違反者の制止に当たる。制止に対して抵抗したり無視した場合は、規則第 22 条の規定に基づき市庁舎からの退去を命ずる。
- ・退去命令に応じない、器物損壊、脅迫・暴力行為など事件性や緊急性があると判断した場合は、原則として管財契約課職員が警察へ出動要請（110 番通報）を行う。ただし、違反者が刃物を振り回すなど、他の来庁者や職員に身体的危害が及びそうであったり、既に暴力を振るわれてしまった場合には、警備員や管財契約課職員の到着を待つことなく、現認した職員が直接 110 番通報することも可能とする。

#### (3) 正当な理由なく携帯電話やカメラで撮影や録音をされた場合

- ・明らかに本市の事務事業の執行に支障があるものや、職員のプライバシーを侵害する等、個人の尊厳が守られないような撮影や録音をされた場合は、該当する記録の消去を依頼する。

逗子市庁舎管理規則（抄）

（禁止行為）

第 15 条 庁舎において、次の各号に掲げる行為をしてはならない。

- （1） 示威又はけんそうにわたる行為により執務を妨げ、又は危険のおそれのある行為をすること。
- （2） 面会の強要、乱暴な言動又は他人に迷惑を及ぼす行為をすること。
- （3） 通行の妨害となる行為をすること。
- （4） 庁舎又は物件を汚損し、又はきそんすること。
- （5） 爆発又は引火のおそれのある物件の付近で火気を取り扱うこと。
- （6） 庁舎に用務のない者が駐車すること。
- （7） その他庁舎の秩序保持の妨げとなる行為をすること。

（違反者に対する措置）

第 22 条 管理責任者は、次の各号の一に該当する者又はそのおそれが明らかである者に対し、庁舎への立入りを拒否し、許可若しくは承認を取り消し、その効力を停止し、又は行為の禁止、原状回復若しくは退去を命じ、又は当該物件の撤去を命じ、撤去しないときは、自らこれを撤去することができる。

- （3） 第 15 条又は第 16 条の規定に違反する者