

藤枝市
カスタマーハラスメント対応マニュアル

令和7年8月

総務部人事課

目次

はじめに

第1	カスタマーハラスメントとは	1
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	3
2	カスタマーハラスメントへの対応原則	4
(1)	組織的に対応する	4
(2)	毅然と対応する	6
(3)	法的に対応する	7
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	8
2	リピート型	8
3	暴言型	9
4	暴力型	9
5	威嚇・脅迫型	10
6	権威型	10
7	庁舎外拘束型	11
8	SNS／インターネット上での誹謗中傷型	11
9	セクシュアルハラスメント型	12
参考①	カスタマーハラスメントが抵触する法律	14
参考②	カスタマーハラスメントの対応フロー	16
参考③	藤枝市カスタマーハラスメント対策要綱	17
参考④	藤枝市不当要求行為等への対策に関する要綱	20
参考⑤	藤枝市庁舎管理規則	23

はじめに

近年、顧客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」の発生が社会的な問題として取り上げられ、そ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、事業主が顧客等からの著しい迷惑行為（暴行、脅迫、ひどい暴言、著しい不当な要求等）に関して行うことが望ましい取組として、雇用する労働者等からの相談に応じ、適切に対応するための体制の整備や被害者への配慮のための取組を行うことが望ましいとし、また、被害を防止するための取組を行うことが有効であるとしています。

そして、令和4年2月には厚生労働省が「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を作成し、事業主等に対する対策の必要性を周知しているところです。

また、令和7年6月には、労働施策総合推進法が一部改正され、カスタマーハラスメントを防止するため、事業主に対して、労働者の就業環境の安全対策等に関して雇用管理上必要な措置を講じることが義務化されました。

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、職員の安全と事務事業の円滑かつ適正な執行の確保を図るため、「藤枝市不当要求行為等への対策に関する要綱」及び「不当要求行為等の事例及び対処方法」を策定し、組織的な対応を図っているところですが、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、職員の人格又は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招くおそれがあります。

このため、職員の利益の保護及び公務能率の向上を図り、質の高い行政サービスを提供するため、本マニュアルは、「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を参考に、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整理したものです。

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対応してください。

第1 カスタマーハラスメントとは

「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」において示されている考え方に
基づき、本市では、「①行政サービス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、②要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当
なものであって、③当該手段・態様により、職員の勤務環境が害されるもの」とし
て、3つの要素をすべて満たすものをカスタマーハラスメントと定義します。

《カスタマーハラスメント対策企業マニュアル（令和4年2月厚生労働省作成）》
企業の現場においては、「顧客等からのクレーム・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、労働者の就業環境が害されるもの」がカ
スタマーハラスメントであると考えられています。

(1) 申出・要求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
- 市行政に関係がないもの

(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
- ・ 市の行政執行に直接関係のない、他団体の取組等に関する要求

(2) 要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なもの

- 手段・態様が暴力的・威圧的・継続的・拘束的・差別的又は性的である場合

(例) ・ 身体的な攻撃（暴行、傷害）

- ・ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- ・ 威圧的な言動
- ・ 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）
- ・ 差別的な言動
- ・ 性的な言動

●留意事項

苦情やクレームは、行政サービスや職員の態度等に対して不平や不満を訴えるもので、それ自体が問題とはいえ、業務改善や行政サービスの向上につながるものでもあります。

職員は、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。

そのため、職員は単独で判断せず、事実関係を正確に把握し、上司（係長又は主幹等）や所属長と相談したうえで、組織として慎重に判断します。

また、カスタマーハラスメントのうち、市に対し違法又は不当な行為を要求する行為に対しては、「藤枝市不当要求行為等への対策に関する要綱」や「不当要求行為等の事例及び対処方法」に基づき組織として毅然と対応します。

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、市民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、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、組織的に対処**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丁寧に言葉遣いで接し、冷静に事実関係や主張の内容を把握します。
- ・ 高齢者や障害者、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、苦情等の要点を整理します。
- ・ 苦情等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

- ・ 苦情等を受けた時点では、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」「不快な思いをさせてしまい申し訳ありません」等。）
- ・ 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、このような負担から誤った判断や対応をしてしまい、**結果として対応が更に困難となり、業務や行政サービスの提供に大きな支障を招くおそれがあります。**

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

カスタマーハラスメント判断のポイント

- 苦情・クレームの「対象」は市のどのような行為か。具体的に特定できるか。
- 「理由」は何か。いつ、どこで、誰が、どのような被害等を受けたのか。
事実関係を明らかにする証拠や証言はあるか。
- 「要求」は何か。市行政と因果関係はあるか。違法、不当ではないか。
理由との相当性はあるか。
- 「要求行為」は違法、不当ではないか。対応に大きく時間が割かれるなど、業務に影響は生じていないか。

(1) 組織的に対応する

ア 速やかに上司（係長又は主幹等）に相談、所属長に報告する

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は、事態が悪化する前に速やかに上司（係長又は主幹等）に相談します。

上司は、部下職員の対応に目を配り、対応に苦慮している状況を把握した場合、または部下職員から相談があった場合は、速やかに所属長に報告するとともに、対応を交代したり、同席して対応します。

所属長は、上司から報告があった場合は、カスタマーハラスメントに該当するかどうかを慎重に判断しますが、該当すると思われる場合には、カスタマーハラスメントによる被害を防止するために必要な措置を講じます。（**カスタマーハラスメントへの該当が疑われる時点で人事課長にも報告**します。）

また、暴言型、暴力型、威嚇・脅迫型等の場合は、必要に応じて、危機管理アドバイザー（福祉政策課：警察OB職員）に連絡し、連携して対応します。

イ 複数で対応する

対応は、相手と同数以上の複数人で行い、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 責任者（所属長）は最初から対応しない

責任者（所属長）が最初から対応してしまう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ことから、相手が「あなたでは話にならない、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、**最初から責任者には対応させないように**します。

エ 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。

オ 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の低下につながりかねないことから「業務の都合上、〇時までならお話を伺うことができます。」など、対応できる時間を設定し、相手に伝えてから対応します。

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。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。

【目安時間】

電話対応の場合・・・30分

対面対応の場合・・・60分

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

カ 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。

また、再度苦情等があった場合には、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。

なお、**以下のいずれかに該当するもの**については、**主管課を経由し人事課長に報告書を送付**します。

- ・ 警察に通報する必要がある事案
- ・ 弁護士に相談する必要がある事案
- ・ カスタマーハラスメントが繰り返されるおそれがあると認められる事案
- ・ その他報告することが適当であると認められる事案

キ 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）と協議して定めておき、誰が対応しても統一した対応ができるよう備えます。

(2) 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。

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ICレコーダーや携帯電話などで録音します。

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。**

なお、電話機については、ナンバーディスプレイ対応や録音機能など、各課にて対応することとしますが、資産管理課にて通話録音装置を複数台所有しているため、必要に応じて、貸与の相談をしてください。

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であれば、これ以上お話しはできかねますので、そのような発言はお控えください。」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、市として対応ができないことを要求している場合は、対応ができないことを説明し、対応を終了します。（2-(1)-オ参照）

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。

(3) 法的に対応する

ア 庁舎管理権の行使

「藤枝市庁舎管理規則」では、静穏な執務環境と来庁者の利便を確保し、公務を適正かつ円滑に行うため、庁舎及び庁内における禁止行為を定めており、違反者に対しては、庁舎等からの退去を求めることができますとしています。

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、それでも退去せず対応を求める場合は、禁止事項の面会の強要等に該当するものとして、庁舎等の管理を行っている管理者（本庁・南館・別棟は資産管理課長、市立小・中学校は各校長、その他の施設は所管課長。以下、「庁舎管理者」という。）の権限で庁舎等からの退去を求めることができます。ただし、施設に庁舎管理者が不在のときは、施設を管理する職員が、庁舎管理者に代わって退去を求めることができることとします。（庁舎管理規則第8条）

必要に応じて、庁舎管理者へ連絡の上、相談・指示を受けてください。

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、法的な対応を検討する必要がある場合などは、弁護士に相談します。

総務課を通じ、顧問弁護士への法律相談を実施してください。

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**」の**3つの原則を基本**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、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 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。）（**庁舎管理規則第8条**）

「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。）」

「これまでご説明したとおりです。これ以上説明することはございませんので、対応を終了させていただきます。（お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 リポート型

理不尽な要望について、繰り返し電話や電子メール等で問合せをする、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、これまでもご説明しているとおおり、市では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。

「その件につきましては、何度もご説明いたしました。同じお話でしたら、これ以上の対応はできかね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。)」

- 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であれば、これ以上お話はできかねますので、そのような発言はお控えください。」

- 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」（「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、今後、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。）（**庁舎管理規則第8条**）

「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 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せんか。」「そのような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記録（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、今後、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。）（**庁舎管理規則第8条**）
「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 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。」
- 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 上司（係長又は主幹等）の対応が必要な場合は、上司と交代する。

- 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、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きましたので、土下座はできかねます。」

- ⑥ 対応が長時間にわたる場合は「**長時間拘束型**」（第3-1参照）、脅しがある場合は「**威嚇・脅迫型**」（第3-5参照）として、時間の限定や対応の中止、退去の警告、警察への通報等の必要な措置をとる。

7 庁舎外拘束型

クレーム等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。
ただし、最初から脅迫的（威圧的）な発言がある場合は、状況に応じて、事前に警察や弁護士等に相談し、対応方法を協議しておく。
- ③ 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。」
- ⑤ 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。」「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、拘束が継続されるような事態になった場合は、訪問した職員は、職場への連絡を速やかに行うとともに、職場では、設定した訪問時間を超えた場合、あるいは拘束が解除されない場合は、警察への通報を検討する。

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棄損する、またはプライバシーを侵害する情報を掲載する

【対応例】

- ① 窓口等にて、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とならないよう注意する。
「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（映像）の録音（録画）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。（**庁舎管理規則第8条**）
「これ以上は対応できかねます。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。
「そのような発言（行為）はお止めください。発言（行為）を続けられるようであれば、今後、対応の証拠として録音（録画）をさせていただきます。」「弁護士や警察に相談させていただきます。」
- ② 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。（**庁舎管理規則第8条**）
「そのような発言（行為）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。）」
- ③ 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。（**庁舎管理規則第6条**）
- ④ 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

- ・ 単純に、「カスタマーハラスメント」という用語を用いるだけでは、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」は、明確な判断基準が定められていないため、当該クレーム・言動のうち、要求内容の妥当性に照らして、**社会通念上不相当なもの、不当な言動**に対して、これ以上は対応できない理由をしっかりと説明してください。

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

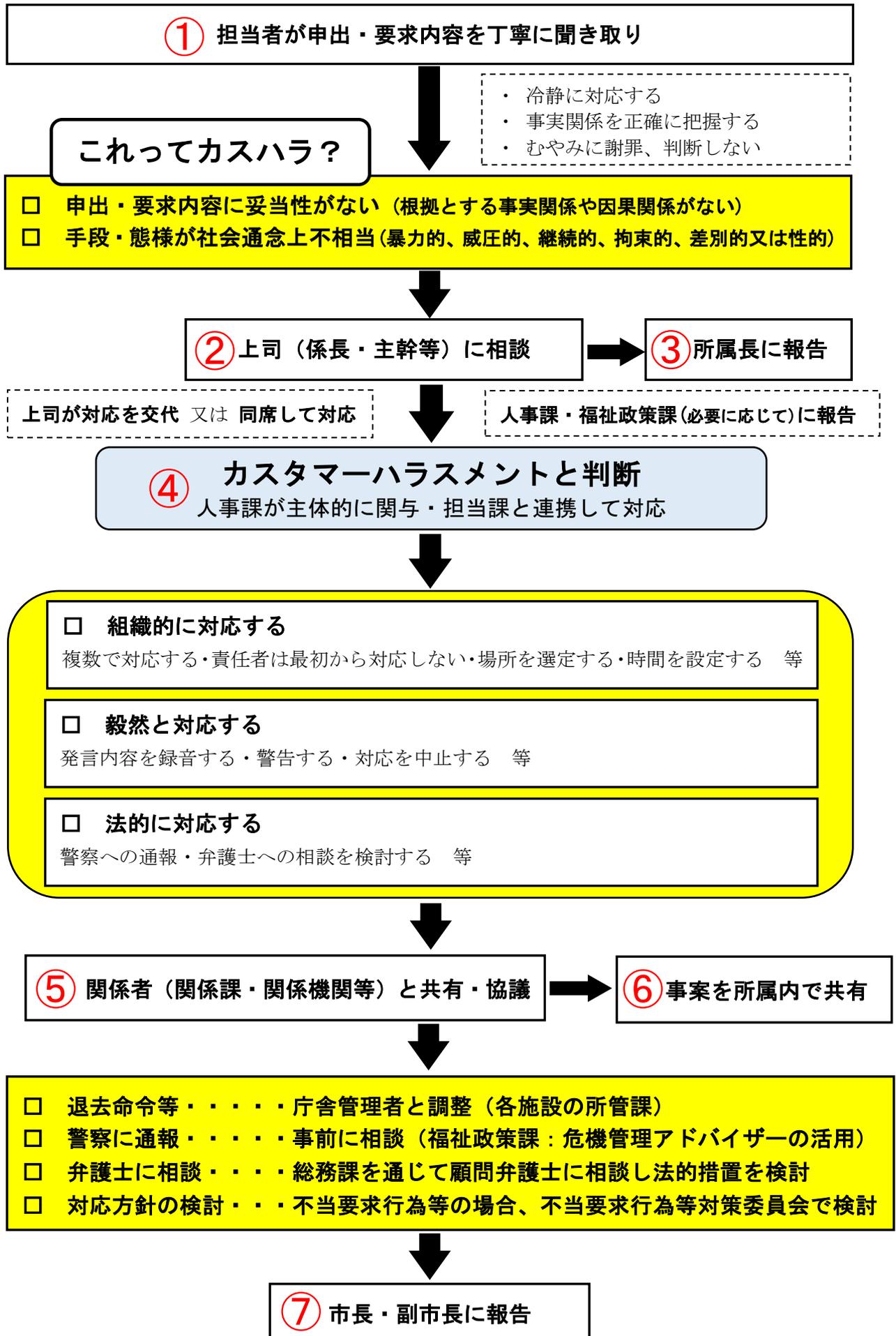
- ・ 過去と同じ内容なら、「**リピート型**」（第3-2参照）として対応します。
- ・ 新しい内容のものは、当該申出・要求がカスタマーハラスメントに該当するの
か、**申出・要求内容とそれを実現するための手段・態様に基づき、適切に判断、対応**をしてください。

(参考①：カスタマーハラスメントが抵触する法律)

罪名	条文	概要	法定刑
傷害罪	刑法204条	人の身体を傷害する	15年以下の拘禁刑、50万円以下の罰金
(例) 殴打等して怪我を負わせる、執拗な嫌がらせ電話によってノイローゼにさせる			
暴行罪	刑法208条	暴行を加えた者が人を傷害するに至らなかった	2年以下の拘禁刑、30万円以下の罰金、拘留、科料
(例) 殴る、蹴る、叩く、押す、掴む、引っ張る、物を投げつける			
器物損壊罪	刑法261条	他人の物を損壊し、又は傷害する	3年以下の拘禁刑、30万円以下の罰金、科料
(例) ガラスを故意に割る、看板・テーブル・椅子などの備品類等を故意に壊す			
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する	2年以下の拘禁刑、30万円以下の罰金
(例) 「痛い目にあわせてやる」「夜道に気をつけろよ」「写真をネットにばらまくぞ」と告げる			
恐喝罪	刑法249条1項	人を恐喝して財物を交付させる	10年以下の拘禁刑
	刑法249条2項	人を恐喝して財産上不法の利益を得、又は他人にこれを得させる	
恐喝未遂罪	刑法250条	恐喝未遂	10年以下の拘禁刑
(例) 規定違反を口実に、金品を脅し取ったり、支払いを免れたりする			
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する	3年以下の拘禁刑
(例) 「この場で土下座しなければ殴る」と告げ、土下座を強要する			
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る	3年以下の拘禁刑、50万円以下の罰金
(例) 脅迫して有利な課税上の取り扱いを強要する			

罪名	条文	概要	法定刑
名誉毀損罪	刑法230条	公然と事実を摘示し、人の名誉を棄損する	3年以下の拘禁刑、50万円以下の罰金
(例) インターネット上に名誉を毀損する情報を掲載する			
侮辱罪	刑法231条	事実を摘示しなくても、公然と人を侮辱する	1年以下の拘禁刑もしくは30万円以下の罰金または拘留、科料
(例) SNSに「〇〇はバカ」と書き込む			
公務執行妨害罪	刑法95条1項	公務員が職務を執行するに当たり、これに対して暴行又は脅迫を加える	3年以下の拘禁刑、50万円以下の罰金
(例) 職務執行中の公務員に対して、殴りつけたり、殺してやるなどと言って脅迫する			
威力業務妨害罪	刑法234条	威力を用いて人の業務を妨害する	3年以下の拘禁刑、50万円以下の罰金
(例) 執拗な迷惑電話や脅迫的なメールを送り付け、業務を妨害する			
住居侵入罪 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い	3年以下の拘禁刑、10万円以下の罰金
(例) 庁舎管理者から何度も退去の要求を受けても退去しない			

(参考②：カスタマーハラスメント対応フロー)



① 担当者が申出・要求内容を丁寧に聞き取り

これってカスハラ？

- ・ 冷静に対応する
- ・ 事実関係を正確に把握する
- ・ むやみに謝罪、判断しない

- 申出・要求内容に妥当性がない (根拠とする事実関係や因果関係がない)
- 手段・態様が社会通念上不相当 (暴力的、威圧的、継続的、拘束的、差別的又は性的)

② 上司 (係長・主幹等) に相談

③ 所属長に報告

上司が対応を交代 又は 同席して対応

人事課・福祉政策課(必要に応じて)に報告

④ カスタマーハラスメントと判断
人事課が主体的に関与・担当課と連携して対応

□ 組織的に対応する

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

□ 毅然と対応する

発言内容を録音する・警告する・対応を中止する 等

□ 法的に対応する

警察への通報・弁護士への相談を検討する 等

⑤ 関係者 (関係課・関係機関等) と共有・協議

⑥ 事案を所属内で共有

- 退去命令等・・・庁舎管理者と調整 (各施設の所管課)
- 警察に通報・・・事前に相談 (福祉政策課：危機管理アドバイザーの活用)
- 弁護士に相談・・・総務課を通じて顧問弁護士に相談し法的措置を検討
- 対応方針の検討・・・不当要求行為等の場合、不当要求行為等対策委員会で検討

⑦ 市長・副市長に報告

藤枝市カスタマーハラスメント対策要綱

(目的)

第1条 この要綱は、カスタマーハラスメントに対し、組織的に対処することにより、職員の利益の保護及び過度な負担を軽減するとともに、行政サービスの円滑かつ公正な執行の確保を図ることを目的とする。

(対象)

第2条 この要綱は、藤枝市に所属する職員（会計年度任用職員を含む。ただし、藤枝市立総合病院に所属する職員は除く。）に対して適用する。

(定義)

第3条 この要綱において「カスタマーハラスメント」とは、行政サービス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をいう。

(職員の基本姿勢)

第4条 職員は、職務の遂行に当たり、何人に対しても法令遵守の姿勢を堅持するとともに、当該職員の所管する事務事業について、十分に説明し理解を得るために丁寧かつ真摯な対応に努めるものとする。

2 職員は、カスタマーハラスメントに対しては毅然とした態度で臨み、組織一丸となって対応するものとする。

(所属長の責務)

第5条 所属長は、職員に対してカスタマーハラスメントに対する適切な指導監督を行わなければならない。

2 所属長は、カスタマーハラスメントが発生したとき又は発生するおそれがあるときは、組織として対応し、その内容に応じて、迅速かつ適切に所属する職員の救済を図らねばならない。

(カスタマーハラスメントに関する相談・報告)

第6条 職員は、カスタマーハラスメントが発生したとき又は発生するおそれがあるときは、係長又は主幹等（以下、「上司」という。）に相談し、速やかに所属長へ報告するものとする。

2 所属長は、前項の規定により報告を受けた事案のうち、次の各号のいずれかに該当するものについて、報告書（別記様式）を作成し、人事課長に送付するものとする。ただし、緊急その他やむを得ない理由があるときは、報告書に代えて口頭その他適切な方法により速やかに報告することができる。

- (1) 警察に通報する必要がある事案
- (2) 弁護士に相談する必要がある事案
- (3) カスタマーハラスメントが繰り返されるおそれがあると認められる事案
- (4) その他報告することが適当であると認められる事案

(カスタマーハラスメントに対する対処)

第7条 上司は、前条第1項の規定による相談を受けたときは、所属長と相談のうえ、当該報告に係る事案を担当する職員を孤立させることがないよう組織的に対処するとともに、

所属長は、カスタマーハラスメントによる被害を防止するために必要な措置を講じるものとする。

- 2 人事課長は、前条第2項の規定による報告を受けたときは、当該報告に係る事案の対処のために必要な助言を行うとともに、カスタマーハラスメントに関し関係課及び関係機関等と調整し、適切に対処するものとする。

(補足)

第8条 この要綱に定めるもののほか、カスタマーハラスメントに関し必要な事項は、別に定める。

附 則

この要綱は、令和7年8月1日から施行する。

藤枝市不当要求行為等への対策に関する要綱

(趣旨)

第1条 この要綱は、本市の事務事業及び施設等に対する不当要求行為等に対し、組織的取組を行うことにより、不当要求行為等に適切に対処し、もって職員の安全と事務事業の円滑かつ適正な執行を確保するため、必要な事項を定めるものとする。

(定義)

第2条 この要綱において「不当要求行為等」とは、次に掲げるものをいう。

- (1) 暴力行為及び脅迫行為
- (2) 正当な理由なく面会を強要する行為
- (3) 粗野又は乱暴な言動により他人に嫌悪の情を抱かせる行為
- (4) 正当な権利行使を仮装した、又は社会常識を逸脱した手段による金銭及び権利を不当に要求する行為
- (5) 前各号に掲げるもののほか、市の施設等の保全及び秩序の維持並びに市の事務事業の執行に支障を生じさせる行為

(委員会の設置)

第3条 不当要求行為等への対策を統括するため、藤枝市不当要求行為等対策委員会（以下「委員会」という。）を置く。

- 2 委員長は、副市長を、副委員長は、総務部長をもってあて、委員は、別表に掲げる職員とする。
- 3 委員長は、必要に応じて委員会を招集する。この場合において、委員長が必要と認めるときは、前項の規定にかかわらず一部の委員のみを招集することができる。
- 4 委員長は、委員会の議長となり、委員会を代表し、会務を総理する。
- 5 副委員長は、委員長を補佐するとともに、委員長不在のときは、委員長に代わって職務を行う。
- 6 委員長は、必要と認めるときは、委員以外の者に参加を求めることができる。
- 7 委員会の庶務は、総務部人事課において行う。

(委員会の所掌事項)

第4条 委員会の所掌事項は次のとおりとする。

- (1) 不当要求行為等に関する情報交換及び連絡調整
- (2) 警察署、顧問弁護士その他関係機関との協議
- (3) 不当要求行為等に関する対応方針及び事後措置の協議検討
- (4) その他委員会が必要と認める事項

(不当要求行為等の発生時の措置)

第5条 課かい長は、それぞれの職場において不当要求行為等が発生し、又はそのおそれがあると認めるときは、直ちに必要な措置を講じるとともに、その都度、不当要求行為等発生連絡票（別記様式）により委員会へ報告する。

(その他)

第6条 この要綱に定めるもののほか、不当要求行為等への対策について必要な事項は、市長が定める。

附 則

この要綱は、平成15年6月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成19年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成21年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成25年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成27年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、令和7年8月1日から施行する。

別表（第3条関係）

藤枝市不当要求行為等対策委員会

委員長 副市長

副委員長 総務部長

委 員 総務部総務課長

企画創生部企画政策課長

市民協働部協働政策課長

健康福祉部福祉政策課長

産業振興部産業政策課長

都市建設部都市政策課長

環境水道部環境政策課長

教育部教育政策課長

事務部病院総務課長

庶 務 総務部人事課長

別記様式

不当要求行為等発生連絡票

担 当 課 係 名	課 係
発 生 日 時	
発 生 場 所	
対 応 職 員	
相手方(個人・団体)	
不当要求行為の対象事務	
不 当 要 求 行 為 の 概 要	
対 応 状 況	
参 考 事 項	

(目的)

第1条 この規則は、公務の適正な運営を確保するため、庁舎の管理保全並びに庁内の秩序維持等に関し必要な事項を定めることを目的とする。

(用語の意義)

第2条 この規則において、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによる。

- (1) 庁舎 市長の管理に属する事務所等の建物及びその付帯施設（立木を含む。）をいう。
- (2) 庁内 庁舎及びその敷地をいう。

(禁止行為)

第3条 庁内においては、次の各号に掲げる行為をしてはならない。

- (1) 示威又はけん騒にわたること。
- (2) 面会を強要すること。
- (3) 粗野若しくは乱暴な言動で、他人に迷惑をおよぼすこと。
- (4) 通行の妨害となること。
- (5) 庁舎若しくは器物を損傷し、又は汚損すること。
- (6) その他庁内の管理上不相当と認められること。

(許可行為)

第4条 庁内において、次の各号に掲げる行為をしようとする者は、あらかじめ市長の許可を受けなければならない。

- (1) 物品の販売、寄附金の募集、保険の勧誘その他これらに類すること。
- (2) ポスター、広告物その他これらに類するものを掲示すること。
- (3) 引火性の物、爆発性の物、銃砲、刀剣その他の危険物を庁内に持ち込むこと。
- (4) 天幕その他これに類する諸施設を設けること。
- (5) 所定の場所以外の場所に物件を置くこと。
- (6) 公務以外の目的のため庁内を使用すること。

(許可申請等)

第5条 前条の許可を受けようとする者は、あらかじめ許可申請書（第1号様式）を市長に提出しなければならない。ただし、許可申請書を提出する必要がないと認めたときは、これを省略することができる。

2 市長は、前項の許可申請書に許可を与える場合において必要と認めるときは、条件を付すことができる。

3 市長は、第1項の規定による許可申請書に基づいて許可を与えたときは、許可証（第2号様式）を交付するものとする。

（庁舎への出入り及び立入りの制限等）

第6条 市長は、庁舎に出入りしようとする者に対し、夜間、休日その他必要があると認めるときは、その住所、氏名及び出入りの目的を明らかにさせ、又は庁舎への立入りを禁止することができる。

（集団立入りの制限）

第7条 市長は、陳情等の目的で多数の者が庁内に立ち入ろうとする場合において、庁内の秩序の維持又は災害の防止のため必要があると認めるときは、庁内へ立ち入ることのできる人数、時間、行動の場所等を制限し、又は立入りを禁止する等の措置を講ずることができる。

（違反者等に対する措置）

第8条 市長は、この規則に違反した者に対して、許可を取り消し、退去を求め、又は違反物の撤去を命ずることができる。

2 市長は、違反物件の所有者又は占有者が前項の命令に従わないとき、若しくはその者が判明しないとき、又は緊急の必要があると認めるときは、自らこれを撤去することができる。

（雑則）

第9条 この規則に定めるもののほか、必要な事項は、別に定める。

附 則

この規則は、公布の日から施行する。

附 則（平成5年12月22日規則第36号）

1 この規則は、公布の日から施行する。

2 この規則施行の際現に従前の規則の様式により作成されている用紙は、当分の間、調整して使用することができる。