

カスタマーハラスメント対策マニュアル

令和8年4月
南 陽 市

目 次

1	はじめに.....	1
	(1) カスタマーハラスメント対策の背景.....	1
	(2) 組織的な対応の必要性.....	1
	(3) マニュアルの位置づけ.....	1
2	カスタマーハラスメントの定義.....	2
3	対応方針.....	4
4	基本的な対応心得.....	4
5	対応の目安時間.....	4
6	市民対応の考え方.....	5
	(1) 基本的な心構え.....	5
	(2) クレームの初期対応.....	6
7	カスタマーハラスメントへの対応.....	7
	(1) カスタマーハラスメントへの対応の流れ.....	7
	(2) 警察との連携.....	9
	(3) 行為別の対応例.....	10
8	相談対応の体制.....	11
	(1) 相談窓口の設置.....	11
	(2) 再発防止の取組.....	11
9	参考資料.....	12
	(1) カスタマーハラスメントを防止するための南陽市の取組.....	12
	(2) カスタマーハラスメントが抵触する可能性のある法律.....	13
	カスタマーハラスメント対応記録シート.....	14
	カスタマーハラスメントチェックシート.....	15

1 はじめに

(1) カスタマーハラスメント対策の背景

近年、カスタマーハラスメントが深刻な課題となっています。総務省「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（令和7年4月）」では、過去3年間に「カスタマーハラスメントを受けた（受けたと感じた）経験がある」と回答した自治体職員の人数が全体で35%となり、年代別で見ると30代で割合が高くなっている状況です。

令和7年11月に南陽市が実施した職員のカスタマーハラスメントに係る実態調査においては、過去3年間に市民等からの迷惑行為等を受けたと回答した職員が25.8%(表1)となり、年代別では50代が15%で、それ以外のすべての年代で35%程度と高くなっています。特に、手続の窓口が集中する1階の職場において件数が多くなっている状況です(表2)。長時間にわたる拘束(表3)や著しい迷惑行為の実態も確認されていることから、業務が滞ることはもちろんのこと、暴力的な言葉による職員の精神的な影響を軽減する必要があることから、カスタマーハラスメント対策マニュアルを策定することとしました。

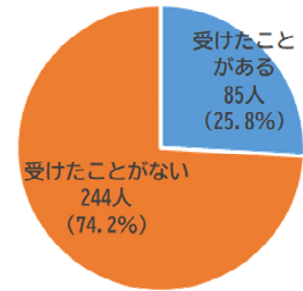


表1【R7.11 実態調査】過去3年にカスタマーハラスメントを受けた人数

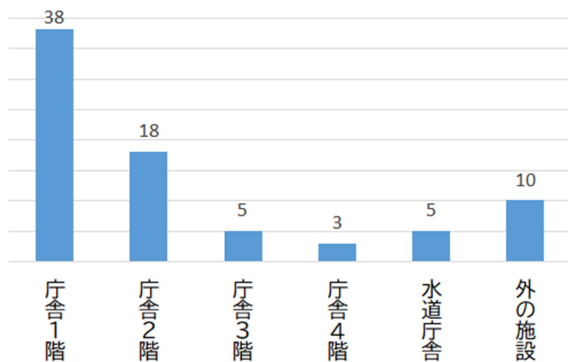


表2【R7.11 実態調査】カスタマーハラスメントを受けた職員の職場

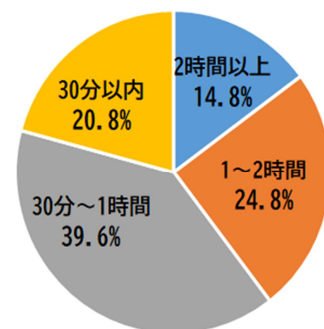


表3【R7.11 実態調査】カスタマーハラスメントの対応時間

(2) 組織的な対応の必要性

カスタマーハラスメントは、職員に精神的・身体的苦痛を与え、その尊厳や人格を傷つける行為です。職員一人一人をカスタマーハラスメントから守り、業務の遂行に能力を十分に発揮できるように、良好な就業環境をつくることが重要です。

そのため、現場の職員任せにすることなく、あらかじめ統一的な対応方法を定めるなど、組織的なカスタマーハラスメント対策に取り組めます。

(3) マニュアルの位置づけ

本マニュアルでは、カスタマーハラスメントの定義、対応方針、判断基準や対応例、職場体制などを示します。

2 カスタマーハラスメントの定義

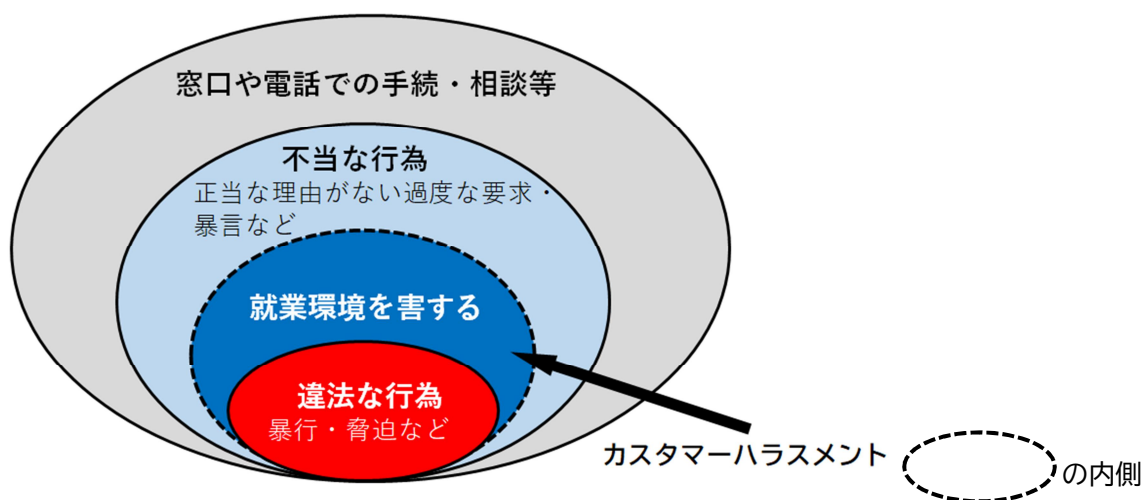
市民等からのクレーム・言動のうち、その要求内容の妥当性に照らして、実現手段が社会通念上不相当であり、職員の就業環境が害されるもの^(※)をカスタマーハラスメントとします。

※就業環境が害されるもの

身体的・精神的に苦痛を与えられ、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。

- ① 明らかに必要性のない言動
- ② 目的を大きく逸脱した言動
- ③ 手段として不適當な言動
- ④ 回数や拘束時間等が通常許容できる範囲を超える言動
- ⑤ 社会通念上迷惑として認められるその他の言動

【カスタマーハラスメントの定義イメージ】



明らかに認定できる場合を除き、そのような言動があった場合でも即時にカスタマーハラスメントと認定するのではなく、その言動の鎮静化を図る努力をし、それでもなお当該言動が続くようであれば、その時点で判断を行う必要があります。

また、相手の言動が社会生活への適応能力や障がいに関与していることが明らかな場合は、安易にカスタマーハラスメントとして認定すべきではないことに留意する必要があります。

カスタマーハラスメントには、具体的に次のような言動が該当します。

① 身体的な攻撃（暴行、傷害）

身体を押す。肩を掴む。手をはたく。ものを投げる。飲み物をかける。傘を振り回す。

② 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）

「殺す」などの脅し。大声で言葉遣いが荒い。容姿を揶揄する発言。能力を否定する発言。

③ 継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動

話のすり替え。揚げ足取り。不合理な問合せ。常習的なクレーム。

④ 拘束的な行為（不退去、居座り、監禁）

長時間の電話。職場に長時間居座る。

⑤ 土下座の強要

⑥ 謝罪の要求（土下座除く）

家まで謝りに来させる。

⑦ 差別的な言動

⑧ 性的な言動（わいせつ行為、つきまとい、盗撮）

セクシャルハラスメントによる身体的・精神的な苦痛と感ずる行為。

⑨ SNS投稿

事実に反することや誹謗中傷の SNS 投稿。顔や名札を無許可で撮影、または撮影した画像を SNS に公開。

⑩ 権威の行使

特別扱いをするように要求する。

⑪ 金銭補償の要求

<注意>程度やその言動に至った背景などによっては、カスタマーハラスメントとされない可能性があります。また、職員の対応が不誠実又は不適切であった場合は、職員側に責任が課せられる場合もあります。

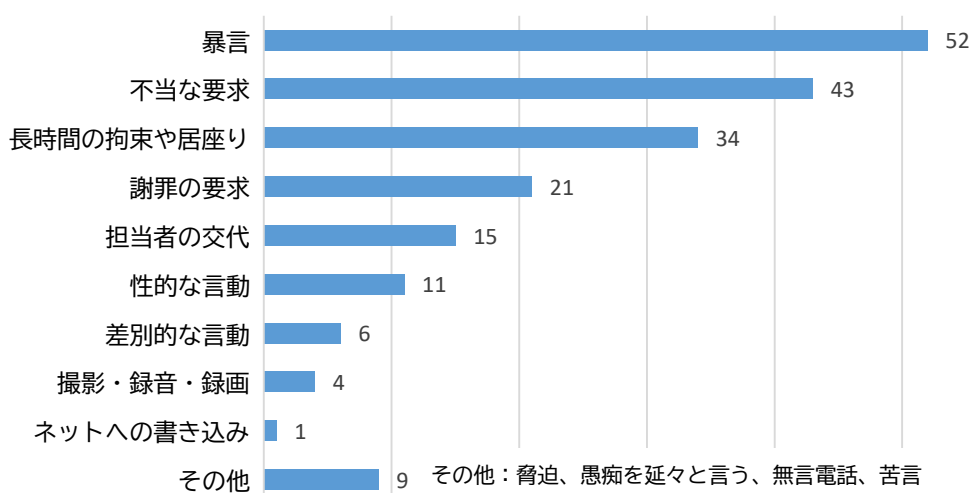


表4【R7.11 実態調査】職員が受けたカスタマーハラスメントの内容

3 対応方針

私たちは、公平・公正に行政サービスを提供し、市民の声をよく聞き、信頼関係を構築して日々業務にあたっています。一方で、市民等からの常識の範囲を超えた要求や言動の中には、職員の人格を否定する言動、暴力、セクハラ等の職員の尊厳を傷つけるものもあり、これらの行為は職場環境の悪化を招き、業務の停滞を招くことになります。

私たちは、これらの要求や言動に対しては、誠意をもって対応しつつも、毅然とした態度で対応します。

万一、これらの行為を受けた際は、上司等に報告・相談することで組織的に対処します。また、行為の様態によっては、警察と連携して解決します。

4 基本的な対応心得

暴言を真正面から受け止めない ※真に受け止めると心が疲弊	複数名で対応する ※ただし、電話では原則として最初に受けた職員が対応	記録をつける ※音声・動画・メモ・SNSのスクリーンショットなど
--	--	--

5 対応の目安時間

対面 30分	電話 30分
著しい迷惑行為が30分を超えたら、組織的な対応に移り、退去の方向に進める。 ⇒7ページ (暴力等の犯罪行為があれば時間は関係なし)	電話対応で同じ内容の繰り返しや脅しなどの言葉により、建設的な会話ができない状態で30分を超えたら、切電の対応に移る。 ⇒8ページ

※30分はあくまでも目安であり、話が進展しない場合や暴行等の行為があった場合は時間を待たずに終了するなど、事案に応じた対応をします。

6 市民対応の考え方

(1) 基本的な心構え

苦情・クレーム ^{イコール} = カスタマーハラスメント にはなりません。

市民等から寄せられるクレームの全てがカスタマーハラスメントではありません。手続や対応に関する指摘、窓口態度の不满など、正当なクレームは、業務の改善につながる貴重な機会でもあります。

クレームに対する職員の適切でない言動が端緒となって、カスタマーハラスメントを発生させている可能性もあります。

本市においては、以下の基本的な心構えに基づき、適切な市民対応を実現します。

① 気持ちを理解して傾聴する

- ・市民等と良好な関係を築くため、相手の気持ちを理解する。
- ・孤独・ストレス・不安など、市民等の背景を推し測る傾聴を行う。

② 誠実に対応する

- ・第一印象が重要であり、表情や言葉遣いなどに注意する。
- ・不誠実な言動をしたり市民等をクレイマー扱いしたりしない。

③ 共感を伝える

- ・相手との共感を深める上で効果的な「あいづち」を活用する。
- ・具体的には、「なるほど」「よくわかります」「そうなのですね」など、声に出して傾聴する姿勢を見せる。

④ 限定的な謝罪を行う

- ・責任が不明確な初期段階では対象を限定した謝罪を有効に活用する。
- ・具体的には、「ご心配をおかけし（ご不快な思いをおかけし）申し訳ありません」と謝罪する。

⑤ 対応者を代わる

- ・相手の怒りが収まらない場合、躊躇せず別の担当者や上位者に代わる。

(2) クレームの初期対応

初期対応により十分に防ぐことができるため、一般的な苦情対応と同様に以下のとおり対応します。

① 相手の言い分を聞く

- ・話を十分に聞いて理解を示す。場合によっては相手の言葉を復唱し、寄り添いながら聞く姿勢を示す。
- ・全てを共感できなくても、過度に同意したり相づちを打つことで、話しやすい雰囲気を作る。
- ・相手はこちら側の発言の矛盾点や不手際を誘い出そうとしている場合もあるため、こちら側の発言は最小限に留める。

② 結論を急がない

- ・相手の言い分が分かっても、すぐに反論や説明をしないようする。
- ・補足質問や相手の発言を繰り返すことで、話を聞く姿勢を示す。

③ 丁寧な説明を心がける

- ・一方的な説明や、相手を説得しようとする説明にならないようにする。
- ・「たぶん」など、あいまいな表現に気を付ける。
- ・社会的相応性を逸脱するような無理難題な要求に対しても、断るときは丁寧な説明、説得を心がける。
- ・専門用語を使った説明、説得をできるだけ避ける。

④ 相手の感情を高ぶらせない

- ・相手の話の腰を折らない。
- ・相手の言い分に同感・共感する姿勢を示す。
- ・結論を急がないなど、落ち着いて話せる環境を作る。

⑤ 相手に再度説明させない

- ・クレーム対応を引き継いだり、途中から同席したりする場合、相手にクレーム内容をもう一度説明させない。
- ・経緯等は、それまで対応していた職員が説明し、その上で相手から話を聞く。

⑥ 対応内容を記録・情報共有する

- ・相手への対応内容を可能な限り詳細に記録する。
- ・対応内容は速やかに部署内で情報共有する。
- ・相手との会話を録音(※)する。

※トラブルを避けるため、事前承諾を得ることが望ましいが、同意を得ない録音でも直ちに違法ではないとされる。

※自分から録音できる状況にない場合は、近くにいる職員がその状況を察知して録音するようにする。

7 カスタマーハラスメントへの対応

(1) カスタマーハラスメントへの対応の流れ

個別の事情を十分に配慮し、真摯かつ丁寧に対応したにも関わらず、著しい迷惑行為が収まらない場合、所管課長を含め、組織的な対応に移行します。

➡➡➡10 ページ「行為別の対応例」参照

【対面の場合】

① 現場職員の判断

- ・相手のクレームが止まらない、大声を上げ続ける、職員の顔等を無断で撮影し続けるなどの迷惑行為が続く場合、行為の中止を求めるとともに、対応を中断の上、複数人での対応、やり取りの記録（録音含む）など、組織的な対応に移行する。
- ・カスタマーハラスメントの可能性があると判断した場合、所管課長に報告の上、対応の中止を含めた方針を相談する。

② 所管課長の判断

- ・現場職員からの報告を踏まえ、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、所管課長が対応を代わる。課長が不在の場合は、補佐または係長が対応する。
- ・現場職員と相手を引き離し、安全を確保する。
- ・「組織としての回答であること」「説明を尽くしていること」「これ以上の議論はできないこと」を相手に伝達する。
- ・このまま対応を継続すると業務に支障が生じると判断した場合、対応の中止を検討する。

③ 警告・退去の命令

- ・所管課長は、膠着状態に陥っていることを確認し、対応を中止することを相手に伝達する。それでも迷惑行為が続く場合、警告の上、退去を命令する。
- ・相手が暴力を振るおうとしている場合は、その時点で対応を中止し、退去を命令する。
- ・それでもなお、市民等が退去しない場合、最終警告の上、従わない場合は警察への通報を検討する。

【電話の場合】

① 30分以上同一内容の繰り返し

30分以上同じ内容を繰り返し主張する状況は、もはや建設的な対話とは言えません。こちらが解決策や代替案を提示しても聞き入れず、同じ苦情や要求を繰り返し続ける場合は、切電を検討すべきタイミングです。

② 不当な要求

相手の主張が「正当なクレーム」と「不当な要求」かを見極めることは、カスタマーハラスメント対応の要です。要求内容が不当である場合は、切電の明確な判断基準となります。社会通念上明らかに妥当性を欠いた要求については、毅然とした対応が必要です。

③ 威圧的発言・暴言・人格否定

「馬鹿野郎」「わかってるか、お前」「なんの役にも立たない」など威圧的な言動や脅迫的な表現、差別的発言や侮辱的な言葉があれば、切電を検討すべき判断基準になります。

ステップ1 毅然とした警告	相手の言動が不適切であることを明確に伝えます。この段階では、冷静かつ断固とした態度で警告を行い、改善を求めることが必要です。相手に対して毅然とした姿勢を示します。 「恐れ入りますが、そのような言葉遣いでは対応を続けることができません。冷静にお話しいただけますでしょうか。」 「申し訳ございませんが、威圧的な言動は控えていただけますでしょうか。建設的にお話を進めさせていただきたく存じます。」
ステップ2 最終通告の明示	警告後も改善が見られない場合は、最終通告を行います。この段階では、切電の可能性を明確に伝え、最後の機会であることを相手に理解してもらいます。ここで重要なのは、感情的にならず、あくまで業務上の判断として伝えることです。 「これ以上このようなお話が続くようでしたら、誠に申し訳ございませんが、お電話を切らせていただくこととなります。」 「申し訳ございませんが、このような状況では適切な対応ができませんので、電話を切らせていただく可能性がございます。」
ステップ3 切電の実施	最終通告後も状況が改善されない場合は、予告通り切電を実行します。感情的にならず、礼儀を保ったまま「これにて失礼します」と明示的に切ることが適切です。 「申し訳ございませんが、建設的なお話ができませんので、これにて失礼いたします。」 「恐れ入りますが、このままでは対応を継続できませんので、これで失礼いたします。」
ステップ4 切電後の対処	切電したあとは、今後の再発防止と組織的な対策を強化するための取り組みが必要です。組織で共有し、同様の事案への備えを強化します。 ① 上司に報告する：相手の情報を更新・共有する ② 次回の対応を検討する：次回電話時の担当者は誰にするかなど

(2) 警察との連携

カスタマーハラスメントは、違法性のある迷惑行為であれば刑法等に抵触します。こうした行為が見られた場合、以下のとおり、警察と連携して厳正に対処することとします。

なお、暴力行為や器物破損など、身の危険を感じた場合は、その時点で速やかに警察に通報します。

① 対応の中止を伝える

- ・ 職員の心理的負担や周囲の客への影響を考慮し、対応の中止を相手に伝える。
- ・ 対応の中止は所管課長を含めた複数名で判断する。

② 行為の中止を求める

- ・ 迷惑行為を止めるよう相手に伝える。2、3度繰り返す。

③ 退去を命令する

- ・ 迷惑行為を止めない場合、庁舎管理規則第8条(※)に基づき退去を命じる。2、3度繰り返す。

④ 警察に通報する

- ・ 繰り返し退去を命じても退去しない場合、最終警告する。
- ・ なお退去しない場合、警察に通報する。

⑤ 警察官に状況を説明する

- ・ 警察官の現場到着後、これまでの状況を説明し、録画・録音がある場合は、内容を確認してもらう。その際、相手を退去させたい旨を明確に伝える。
- ・ 迷惑行為を行う相手を指導するよう依頼する。
- ・ 警察官の到着前に相手が立ち去った場合でも、再訪する恐れがある場合は「相手は立ち去ったが再訪する恐れがある」として情報連携しておく。

※庁舎管理規則第8条

庁舎においては、次に掲げる行為をしてはならない。

- (1) 示威又はけん闘にわたる行為をすること。
- (2) 通行の妨害になる行為をすること。
- (3) 庁舎及び物件をき損し、庁舎の美観をき損し、又は不潔な行為をすること。
- (4) 危険な場所その他指定された場所以外の所において、喫煙し、又は火気を取り扱うこと。
- (5) 凶器爆発性物品等の危険物を持ち込むこと。
- (6) 職員に面会を強要すること。
- (7) 庁舎に用務のない者が駐車すること。

(3) 行為別の対応例

<p>暴行</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・刑法第 208 条の暴行罪に該当するため、所管課長の判断を待つことなく、ただちに警察に通報する。 ・更なる暴力行為や市民等や職員への危害が及ぶ可能性があるため、所管課長を含め、複数人で対応する。
<p>暴言・脅迫</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・暴言で返すことなく丁寧な言葉を用いて冷静・沈着に対応する。 ・怒声を発し、周囲の人に恐怖感等を生じさせる場合、怒声を抑えて冷静に発言するよう注意を促す。 ・不用意な発言をしないよう細心の注意を払い、発言は必要最小限にとどめる。不必要な議論に立ち入らない。 ・迷惑行為であることを明確に伝え、対応できない旨を伝える。 ・恐怖を感じる言動に対して、「怖い」という感情を伝え、止めるよう複数回警告する。 ・暴言・脅迫が繰り返される場合、対応を打ち切る。
<p>高圧的な言動</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・曖昧な発言又はぶれた発言は避けるとともに、早く解決を図ろうとしてその場逃れの安易な妥協をしない。 ・自らの主張を一方向的に強弁し、又は不当な要求を行っても明確に拒否する。 ・事実関係が不明なまま要求を認めない。
<p>執拗な要求</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・同じ要求が何度も繰り返された場合、早い段階でこれ以上対応できない旨を明確に伝える。 ・「30分」を超過した場合、警察に相談する旨を明確に伝える。 ・聞き入れない場合、所管課長に報告し、所管課長から相手に最終的な退去要求をする。 ・それでもなお聞き入れられない場合、所管課長から警察に通報する。
<p>長時間の拘束</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・何度も同じ主張が繰り返され、堂々巡りの状況が続いた場合、対応を打ち切る旨を伝える。 ・「30分」を超過した場合、要求に応じられない旨を伝え、それでも続くようであれば上司に判断を仰ぐ。
<p>土下座の要求</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・暴言で返すことなく丁寧な言葉を用いて冷静・沈着に対応する。 (例) そのような対応はできません。 ・明確に迷惑行為であることから対応できない旨を伝える。 (例) これ以上あなた様とはお話できません。 ・聞き入れない場合、所管課長に報告し、所管課長から相手に最終的な退去命令をする。
<p>セクシャルハラスメント</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・性的な言動で不快になった旨を明確に伝える。 ・言動を改めない場合、速やかに所管課長に報告する。
<p>SNSへの投稿</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・SNSに投稿する意思表示をした場合は、職員の画像であるなら肖像権の侵害になること、誹謗中傷を含むのであれば名誉棄損罪・侮辱罪等に抵触する可能性があることを伝え、投稿しないように促す。 ・メッセージはすぐに削除される可能性があるため、スクリーンショット等を活用し保存する。また、投稿日時・URL・アカウント名等を正確に記録し証拠として残す。 ・総務課へ報告。総務課において SNS 運営元へ通報し、削除を要請する。

8 相談対応の体制

(1) 相談窓口の設置

総合的な相談窓口	総務課長・課長補佐 内線411
電話録音データ提供の窓口	総務課庶務係 内線414・415
弁護士との連携	総務課庶務係 内線414・415
メンタルケア	総務課職員係 内線413・417
暴力行為関係	南陽警察署 電話：0238-50-0110（代表）

(2) 再発防止の取組

カスタマーハラスメントの発生後、再発防止に向けて以下の取組を実施します。

① メッセージ発信

- ・職員、特に管理職に向けて注意喚起等のメッセージを発信する。
- ・カスタマーハラスメントは、所管課長や職員の責任ではないこと、事案の報告や相談によって人事評価が下がることはないこと、適切に報告した場合は逆に評価されることなど、併せて周知を徹底する。

② 事例の検証

- ・実際の事例を検証し、新たな防止対策の検討、対応マニュアルの改訂に役立てる。
- ・職員のプライバシーに配慮しつつ、同様の問題が発生しないよう、庁内会議で情報を共有する。
- ・カスタマーハラスメントの端緒が、職員の不適切な言動や対応にあった場合、その問題点等を改善するための取組を検討する。

③ 研修の実施

- ・事例発生に関わらず定期的な研修を実施する。
- ・外部で実施しているセミナー等も活用する。

④ 取組の見直し

- ・過去の職員の相談内容の変化、相談件数の推移、相談対応者の感想等を材料にして、定期的に取り組の見直しを図る。
- ・取組の見直しに当たっては、職員アンケート調査の結果等を参考にしながら安全衛生委員会において協議等を実施する。

参考資料

(1) カスタマーハラスメントを防止するための南陽市の取組

令和7年2月	職員証の他に「ひらがな名字のみ」の名札着用を認める
令和7年6月	電話録音機能の導入（本庁舎及び水道庁舎）
令和7年8月	庁舎外に防犯カメラの設置 ※庁舎1階には監視カメラ4台を設置済
令和7年11月	電話録音機能の導入（除雪センター）
令和7年11月	カスタマーハラスメントに係る実態調査
令和8年4月	カスタマーハラスメント対策マニュアル策定

(2) カスタマーハラスメントが抵触する可能性のある法律

カスタマーハラスメントとなる行為は、状況によって刑法上の犯罪に該当する可能性があります。以下に、抵触する可能性のある主な法律を示します。(該当条項はすべて刑法)

公務執行妨害罪	第 95 条 第 1 項	職員の公務執行に対し暴行や脅迫を行う。	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た者は、 <u>3 年以下の拘禁刑又は 50 万円以下の罰金</u> に処する。
傷害罪	第 204 条	暴力を振るって怪我をさせる。	人の身体を傷害した者は、 <u>15 年以下の拘禁刑又は 50 万円以下の罰金</u> に処する。
暴行罪	第 208 条	胸倉をつかむ、手で小突く。	暴行を加えた者が人を傷害するに至らなかったときは、 <u>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</u> に処する。
脅迫罪	第 222 条	職員やその家族等に対して「殺す」と脅す。	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、 <u>2 年以下の拘禁刑又は 30 万円以下の罰金</u> に処する。
恐喝罪	第 249 条	誤った事務処理を理由に脅迫し金を支払わせる。	人を恐喝して財物を交付させた者は、 <u>10 年以下の拘禁刑</u> に処する。
強要罪	第 223 条	肩をつかまれ、無理やり土下座させようとする。	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、 <u>3 年以下の拘禁刑</u> に処する。
名誉毀損罪	第 230 条	「お前は不倫している」と大勢の前で言う。	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、 <u>3 年以下の拘禁刑又は 50 万円以下の罰金</u> に処する。
侮辱罪	第 231 条	「バカ」「気持ち悪い」と大声で言う。	事実を摘示しなくても、公然と人を侮辱した者は、 <u>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</u> に処する。
信用毀損及び業務妨害	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	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、 <u>3 年以下の拘禁刑又は 50 万円以下の罰金</u> に処する。
威力業務妨害罪	第 234 条	1 日に何十回と電話を掛け業務を妨害	威力を用いて人の業務を妨害した者も、前条の例による。
公用文書等毀棄罪	第 258 条	職員が示した役所の公文書を破り捨てる。	公務所の用に供する文書又は電磁的記録を毀棄した者は、 <u>3 月以上 7 年以下の拘禁刑</u> に処する。
器物損壊罪	第 261 条	茶碗を投げつけて割ったり、カウンターを蹴り上げて壊す。	他人の物を損壊し、又は傷害した者は、 <u>3 年以下の拘禁刑又は 30 万円以下の罰金若しくは科料</u> に処する。
不退去罪	第 130 条	窓口に居座り、間隔を空けて複数回退去勧告をしても退去しない。	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、 <u>3 年以下の拘禁刑又は 10 万円以下の罰金</u> に処する。

カスタマーハラスメント対応記録シート

1	日 時	
2	対応者 所属・職・氏名	
3	対応方法	来庁 ・ 電話 ・ メール ・ SNS ・ 外で対応 ()
4	相手の情報 性別・年齢等	
5	内 容 相手の主張等	
6	対 応 時系列で記載	
7	今後の対応	
8	その他	

※総務課へ相談する際にこのシートを活用してください。

※別添「カスタマーハラスメントチェックリスト」も記入してください。

カスタマーハラスメントチェックリスト

No.	項 目	該当する 場合に☑	備 考
1	要求に理由がない、又は市の業務と全く関係のない要求があるか	<input type="checkbox"/>	
2	制度を大きく逸脱した取扱の要求があるか	<input type="checkbox"/>	
3	対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求があるか	<input type="checkbox"/>	
4	市の業務の内容と無関係である不当な損害賠償要求があるか	<input type="checkbox"/>	
5	身体的な攻撃（暴行、傷害等）があるか 例：殴る、蹴る、物を投げる、わざとぶつかる、つばを吐きかける	<input type="checkbox"/>	
6	精神的な攻撃（脅迫、誹謗中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の強要等）があるか 例：人格を否定する言動、盗撮や無断での撮影、インターネット上への職員のプライバシーに係る情報の投稿	<input type="checkbox"/>	
7	威圧的な言動があるか 例：大きな声を上げて職員や他の市民等を威圧する	<input type="checkbox"/>	
8	継続的、執拗な言動があるか 例：不必要な質問を執拗に繰り返す、当初の話からすり替える、揚げ足取りをする、執拗に責め立てる	<input type="checkbox"/>	
9	拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）があるか 例：長時間にわたって窓口に居座る、電話で職員を拘束する	<input type="checkbox"/>	
10	当該言動等が他の市民等へ影響を及ぼしているか 例：他の市民等に恐怖感や不信感を与える、待ち時間を増加させる	<input type="checkbox"/>	
11	当該言動等がこれまでも行われたか	<input type="checkbox"/>	
12	当該言動等により職員に身体的又は精神的に苦痛が与えられ、看過できない程度の支障が生じているか	<input type="checkbox"/>	
13	当該言動等に特殊な事情（業務の性質、背景、行為者との関係性等）がある	<input type="checkbox"/>	
14	市や職員に過失がないか	<input type="checkbox"/>	
15	職員の情報特定する言動があるか（つきまとい等）	<input type="checkbox"/>	
16	合理的な配慮（障害者差別解消法等）が必要な対象者か	<input type="checkbox"/>	
17	客観的証拠があるか（ボイスレコーダーや電話録音による会話の記録、当時のメモ等）	<input type="checkbox"/>	