

幸手市

カスタマーハラスメント対策指針

令和8年7月

目 次

1	カスタマーハラスメント基本方針・・・・・・・・・・	2
2	カスタマーハラスメントへの取り組み・・・・・・・・	3
	（1）基本方針の周知・啓発	
	（2）組織的な対応	
	（3）職場環境整備	
	（4）再発防止	
3	カスタマーハラスメントの種類と典型例・・・・・・・・	4
	（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	
	（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	
4	カスタマーハラスメントへの対応・・・・・・・・・・	5
5	カスタマーハラスメントが抵触する法律（例）・・・・	6
	カスタマーハラスメント対応フロー・・・・・・・・・・	7

1 カスタマーハラスメント基本方針

幸手市職員は、市民を始めとする行政サービスの利用者等（以下「市民等」という。）から寄せられる苦情・要望・意見を「市民目線」で受け止め、市民サービスの向上につなげるため、市政運営に活かす姿勢で誠実に対応します。

一方で、不当・悪質なクレーム、過剰な要求、職員の人格と尊厳を傷つける言動などの行為は、職員に過度なストレスを感じさせ、職場環境を脅かすものであり、適切な行政サービスの提供の妨げとなることから、市政運営に損失を招くものとなります。

幸手市は、職員がいきいきと働けることがより良い行政サービスの提供につながるという考えのもと、職員の人権や職場環境を脅かす言動に対し、職員を守るため、毅然とした態度で組織的に対応します。

【カスタマーハラスメントの定義】

職場において行われる

- ① 市民等からの言動（苦情・要望・意見）であって、
- ② 職員が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより、
- ③ 職員の職場環境が害されるもの

であり、①～③の要素を全て満たすものをいいます。

※ ①公務現場における市民等とは、市民、施設利用者、在勤者、来訪者、議員、保護者など幅広い関係者があたります。

※ ②社会通念上許容される範囲を超えた言動の例

【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要求内容が幸手市の行政サービスと全く関係のない要求
- ・ 条例等により想定しているサービスを著しく超える要求
- ・ 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
- ・ 不当な損害賠償請求

【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）
- ・ 精神的な攻撃（脅迫・中傷・名誉棄損・侮辱・暴言・土下座の強要等）
- ・ 威圧的な言動
- ・ 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）

※ 例示でありこれらに限られるものではありません。

2 カスタマーハラスメントへの取り組み

(1) 基本方針の周知・啓発

職員に対し対応指針を周知するとともに、市ウェブサイトに掲載するなど広く周知・啓発し、カスタマーハラスメントを許さない市の基本姿勢を明確にします。

(2) 組織的な対応

職員に対するカスタマーハラスメントと判断した場合は、次のように対応します。

① 複数人に対応

複数人に対応し、録音・録画・対応記録等により組織として事実を把握するよう努めます。

② 警告、対応の中止等

カスタマーハラスメントに該当する言動を止めていただくよう警告し、従っていただけない場合、対応を中止する、退去を求める、といった対応をします。

③ 専門機関との連携

特に悪質なカスタマーハラスメントに対しては警察へ通報する、弁護士に相談するなど、組織として法的に対応します。

(3) 職場環境整備

① 職員に対するカスタマーハラスメントに関する研修や情報提供を実施することで、知識や対処方法の習得を図ります。

② カスタマーハラスメント防止のため、通話録音装置の設置、ポスターの掲示、名札の氏表示、庁内窓口防犯訓練（不審者対応）の実施をします。

③ カスタマーハラスメントへの対応の相談、カスタマーハラスメントを受けた職員又は対応した職員が心身の不調をきたすことがないよう、相談窓口（総務部庶務課）で受け付け、相談員（庶務課長ほか3名）が相談に応じます。また、必要に応じ産業医等が適宜対応します。

④ 職員からの相談においては、プライバシーの保護及び秘密の保持を徹底するとともに、相談したことにより職員が職務上の不利益を受けることはありません。

(4) 再発防止

① カスタマーハラスメントとなった事案において、原因となる潜在的な問題や市民等とのコミュニケーション不足が把握された場合は改善を図ります。

② 関係者のプライバシーに配慮した上で可能な限り事案を共有することにより対応策を検討し、再発防止に努めます。

③ 対策指針をホームページに掲載するとともに、職員に対する研修を定期的に実施します。

3 カスタマーハラスメントの類型と典型例

(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

行 為 類 型	典 型 例
そもそも要求に理由がない又は要求内容が幸手市の行政サービスと全く関係のない要求	・ 行政サービスに瑕疵・過失が認められないもの ・ 性的な要求や、職員のプライバシーに関わる要求
条例等により想定しているサービスを著しく超える要求	・ 制度上できないことを要求すること
対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求	・ 業務時間外での対応を要求すること
不当な損害賠償請求	・ 金品や正当な理由がない損害賠償等を要求すること

(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

行 為 類 型	典 型 例
身体的な攻撃（暴行・傷害等）	・ 職員に対して殴る、蹴る、叩く、物を投げつける等の暴行を行うこと ・ 机や椅子等を叩く、蹴とばすなどを行うこと ・ 職員にわざとぶつかる、つばを吐きかけること
精神的な攻撃（脅迫・中傷・名誉棄損・侮辱・暴言・土下座の強要等）	・ 大声、暴言、差別的、性的な発言で職員を責める、又は職員の人格を否定するような言動を行うこと ・ 職員の対応等を理由に「やめさせろ」「異動させろ」等の要求をすること ・ 土下座を強要すること ・ 無断で、職員を撮影、会話を録音すること ・ 施設内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へ職員のプライバシーに係る情報の投稿等を行うこと
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 ・ 優位な立場（市長や議員、区長などの知り合いをかたる者）にいることを利用した暴言、特別扱いを要求すること ・ 職員の発言や言葉尻を捉え、揚げ足を取り攻撃すること
継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動	・ 頻繁に来庁や電話等により、同様の苦情・申出・要求を繰り返すこと ・ 窓口や電話で、職員を長時間拘束する ・ 複数部署にまたがる複数回のクレームを行う ・ 正当な理由もなく、施設内に居座る ・ 当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立てをすること ・ 同様の電子メール等を執拗に繰り返し送りつけること
拘束的な行動（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

4 カスタマーハラスメントへの対応

(1) 身体的な攻撃（暴行・傷害等）

精神的な攻撃（脅迫・中傷・名誉棄損・侮辱・暴言・土下座の強要等）

基本的な対応

- ① 机や椅子を叩く、蹴とばすなどの行為や大声を張り上げる行為や侮辱的な発言、動画の撮影等は、「周囲の迷惑となる」ため、止めるように求めます。
- ② その後も要求が続く場合は、担当者は上司（主査・主幹・主席主幹等。以下「上司」という。）に報告・相談します。必要に応じて「事後の事実確認を目的として録音する」旨を告げ録音を開始します。
- ③ カスタマーハラスメントに該当すると判断した所属長は、次の例を参考に対応を決めます。
 - ・ 同僚、上司など複数人で対応し、役割分担を決めること
 - ・ 状況に応じ、上司、所属長など複数人が現場対応者に代わって対応すること
 - ・ 必要に応じて、現場対応者とカスハラ行為者を引き離す等の対応をとること
 - ・ 「これ以降は対応できない」旨を告げて、退去を促し、対応を終了すること
- ④ さらに居座り続ける場合は「退去命令」を出し、警察への通報を検討します。
※ 身体的な攻撃（暴行・傷害等）は、状況に応じて判断し、相手から危害を加えられないよう一定の距離を保つなど安全を確保し、直ちに上司に伝える、直ちに警察に通報するといった対応も必要です。

所属長が直接対応するとその場で判断を求められ、その後も所属長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」などと伝え、原則として所属長には直接対応させないようにします。

(2) 威圧的な言動

基本的な対応

- ① 不用意な発言はせず、事実を明確に聞き取ります（書き取ります）。
- ② 要求が収まらないときは、担当者は上司及び所属長に報告・相談します。
- ③ 必要に応じて、「(1)の③・④」と同様とします。

(3) 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）

基本的な対応

- ① 拘束時間が長くなる場合は、組織のルールとして「これ以上対応できない」旨を告げます。
※「継続的・拘束的」とは、十分な説明責任を果たしてから3回以上を繰り返し、20分以上を目安とします。
- ② その後も要求が続く場合は、担当者は上司及び所属長に報告・相談します。
- ③ 必要に応じて、「(1)の③・④」と同様とします。

5 カスタマーハラスメントが抵触する法律（例）

- ・ 殴打して怪我を負わせる 執拗な嫌がらせ電話で精神疾患にさせる
⇒ 傷害罪（刑法204条）
- ・ 殴る、蹴る、叩く
⇒ 暴行罪（刑法208条）
- ・ 「痛い目にあわせてやる」、「写真をネットにばらまくぞ」、「殺す」といった発言による脅し
⇒ 脅迫罪（刑法222条）
- ・ 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
⇒ 恐喝罪（刑法249条1項及び2項）
／恐喝未遂罪（刑法250条）
- ・ 「土下座しないと殴る」と告げ、土下座を強要する
⇒ 強要罪（刑法223条）
- ・ 罵声、暴言の繰り返しやインターネットに名誉を棄損する情報を掲載する
⇒ 名誉棄損罪（刑法230条）
- ・ SNSの投稿で自治体の信用を棄損させ、業務を妨害する
⇒ 信用棄損・業務妨害罪（刑法233条）
- ・ 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
⇒ 威力業務妨害罪（刑法234条）
- ・ 正当な理由がなく居座り、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
⇒ 不退去罪（刑法130条）

カスタマーハラスメント対応フロー

カスタマーハラスメントと疑われる言動

担当者が要求内容を丁寧に聞き取り

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

- ✓ 要求内容に妥当性がない（行政サービスに瑕疵・過失がない。行政サービスと全く関係ない。）
- ✓ 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）

上司（主査・主幹・主席主幹等）に相談

所属長に相談

（所属長）カスタマーハラスメントと判断 上司が同席又は対応を交代

① 組織的に対応する

- ・ 複数人で対応する・原則所属長は直接対応しない・場所を選定する・時間を設定する

② 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・退去を求める 等

③ 法的に対応する

- ・ 警察に通報する・弁護士に相談する

所属長に報告（協議）

事案を所属内で共有

必要に応じて助言

（必要に応じて検討）

- 退去命令・・・施設管理者と調整
- 警察に通報
- 弁護士に相談・・・顧問弁護士による法律相談（庶務課）
- 対応方針（繰り返しが予想される場合）

庶務課に報告

市長に報告

庁内で共有