カスタマーハラスメント対策マニュアル

下呂市

令和８年９月

目　次

1　はじめに ……1

2　カスタマーハラスメント対策に係る基本的な考え方と対応方針 ……2

3　カスタマーハラスメントの定義と判断基準 ……3

4　カスタマーハラスメントへの具体的な対応 ……4

（1）カスタマーハラスメントに対応するための体制づくり

①各役職における主な役割・心構え

②所属における対応

【通常の市民対応】

【カスタマーハラスメント（と思われる状況）が発生した時の対応】

【事後対応】

③カスタマーハラスメント担当窓口における対応

④職員のメンタルケア

（2）カスタマーハラスメントを発生させない環境づくり

5　カスタマーハラスメント対応フロー ……14

6　各相談事項連絡先 ……16

（参考）関連する法令等

（別記様式第１号）カスタマーハラスメント対応記録シート

（別記様式第２号）通話録音データ提供依頼書

1　はじめに

近年、社会全体において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」に対する関心が非常に高まっています。

本来、本市に寄せられる市民等からの意見や要望、苦情等は、市政運営やサービスの向上、業務改善につながる重要な情報であり、こうした声は真摯に受け止める必要があります。

一方で、これら要望や苦情等の中には、社会通念上の範囲を逸脱した過剰な要求も存在し、それらへの対応は私たち職員の大きな負担となっています。

カスタマーハラスメントへの対応に多くの時間を費やし、本来であれば他の市民等に提供できたはずの行政サービスが提供できなくなることは、市民にとって多大な損失となります。また、職員においても、過度な精神的ストレスによりメンタルヘルスを損ない、病気休暇や休職、さらには退職に追い込まれる事態が発生しかねません。

本マニュアルは、カスタマーハラスメントに対して下呂市役所が組織的かつ適切に対応できるよう、基本的な考え方や具体的な対応方針、手続きをまとめたものです。熟読していただき、カスタマーハラスメントの未然防止の取組及び発生した場合の対応を着実に実行してください。

「不当要求行為等」と「カスタマーハラスメント」の関係

市や職員に対する違法・不当な要求「不当要求行為等」については、これまで「下呂市不当要求行為等の防止に関する要綱」に基づき対応してきましたが、要求内容や手段・態様が著しく不当で職員の勤務環境が害される行為は、現代における「カスタマーハラスメント」に該当することから、両者の行為に本質的な違いはありません。
今後は、「不当要求行為等」を「カスタマーハラスメント」に含めて、本マニュアルに基づき一元的に対応を行うこととします。

2　カスタマーハラスメント対策に係る基本的な考え方と対応方針

【基本的な考え方】

市民等から寄せられるご意見・ご要望は、市政運営やサービスの向上に繋がる重要な情報であり、職員は、市民一人ひとりの声に耳を傾け、真摯に対応を行います。

一方、これらのご意見・ご要望の中には、長時間の拘束を不当に強いるものや、職員の人格を否定するような言動などがあり、これらは職員の人権を侵害する行為であるほか、通常業務への支障を生じさせ、その結果として行政サービスを利用する他の市民等に対しても不利益をもたらすものです。

下呂市では、職員を守るとともに、市民等への適正な行政サービスの提供を継続して実施するため、これらの行為に対し、毅然とした態度で組織一丸となって対応します。特に悪質な行為に対しては、警察、弁護士等と連携し、法的措置等を含め厳正に対応していきます。

【対応方針】

(1) カスタマーハラスメントに対応するための体制づくり

①職員は冷静に状況把握に努め、関係課・関係機関と連携し、法令、条例等に基づき迅速に対応を行います。

②所属における各職員の役割を明確にし、組織的に対応します。

③特に悪質な事案については、「カスタマーハラスメント対策委員会」による全庁的な対応を行います。

④カスタマーハラスメントの発生原因や状況等から傾向を分析し、対応の振り返りを行うことで以後の対応に活かします。

(2) カスタマーハラスメントを発生させない環境づくり

カスタマーハラスメント未然防止のために、通話録音の実施や啓発ポスターの掲示等の環境づくりを行います。

職員も加害者にならないようにしましょう

カスタマーハラスメントは、パワーハラスメント、セクシュアルハラスメント等と同様に人間の尊厳を侵害する行為です。下呂市職員が、プライベート時等において他者に対してカスタマーハラスメント行為を行うことがないよう、職員自身も言動に十分気をつけましょう。

3　カスタマーハラスメントの定義と判断基準

カスタマーハラスメントの定義

国における定義（改正労働施策総合推進法:令和７年６月公布）

職場において行われる顧客、取引の相手方、施設の利用者その他の当該事業主の行う事業に関係を有する者（市民等）の言動であって、その雇用する労働者（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当該労働者（職員）の就業環境を害すること。

カスタマーハラスメントの判断基準

判断基準の３要素

①相手方（市民等）の言動であること

②市の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（※）

③職員の就業環境（勤務環境）が害される

⇒①～③までの要素をすべて満たすものが、カスタマーハラスメントに該当

※「社会通念上許容される範囲を超えたもの」の判断については、言動等の「内容」や「手段・態様」に着目し、総合的に判断することが適当であり、どちらか一方のみでも社会通念上相当な範囲を超える場合はカスタマーハラスメントに該当し得ます。

参考：厚生労働省「職場におけるカスタマーハラスメントに関して雇用管理上講ずべき措置等に関する指針の素案」

【内容と手段・態様の判断マトリクス】　　○：カスタマーハラスメントに該当

		要求を実現するための手段・態様の妥当性		
		著しく不当	不当	正当
要求内容の妥当性	著しく不当	○	○	○
	不当	○	個別に判断	個別に判断
	正当	○	個別に判断	正当な苦情

【カスタマーハラスメントの代表的な分類と行為例】

分類	行為の例
長時間拘束型	一定時間を超える居座りや電話により、長時間にわたり職員を拘束する。
リピート型	妥当性のない要望について、繰り返し来庁・電話し、問い合わせや面会を求める。
暴言・暴力型	大声や暴言で執拗に職員を責める、侮辱的・差別的な発言、殴る・蹴る・物を投げつけるなどの暴力を振るう。
威嚇・脅迫型	物を壊す、殺すといった発言による脅しを行う。上司や議員等への告げ口、SNS やネット掲示板への無断撮影動画・職員個人名の投稿をほのめかす。
権威型	優位な立場にあることを利用した暴言、特別扱い、ルール外の特例措置を要求する、謝罪や土下座を強要する。
庁舎外拘束型	自宅事務所や、特定の指定場所に来て対応することを要求する。
誹謗中傷型	インターネット上や SNS 上で、職員を名誉毀損・侮辱する内容、またはプライバシーを侵害する情報を掲載・投稿する。
セクシュアルハラスメント型	職員の身体に不必要に触る、つきまとう、性的内容を含む不快な冗談や発言を繰り返す。

参考：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」（令和４年２月作成）

4　カスタマーハラスメントへの具体的な対応

(1) カスタマーハラスメントに対応するための体制づくり

①各役職における主な役割・心構え

カスタマーハラスメントの具体的な対応の前提となる「所属における自分の役割や心構え」を確認しておきましょう。

○担当者（主に主査以下）：初期の段階で主になって対応する

・常日頃から丁寧な対応を心がけ、接遇を高めることでクレーム自体の発生を抑制する。
・対応において自身のミスは隠さない。判断に迷ったときは、すぐに上司や同僚に相談を行う。
・相手の主張、具体的な要望内容や事実関係を正確に把握し、しっかりと記録（メモ）する。

○担当者の上席者（主任主査以上）：担当者では対応が困難な場合は、主対応者として対応する

・担当者を一人にさせないよう、常に背後で気を配り、複数人での組織的対応を指示する。
・担当者の相談相手となり、これまでの経緯を確認した上で適切なアドバイス等を行う。
・対応が困難な場合は、課長補佐、課（室）長に相談・情報共有を行う。

○課長（所属長）の次席者（課長補佐以上）：状況に応じて所属長としての役割を担う

・部下の相談相手となり、冷静な判断に基づき、適切なアドバイス等を行う。
・担当者の上席者での対応が困難な場合は、自ら主対応者として相手方と対峙し応対する。
・対応が著しく困難な場合は、課（室）長に相談・情報共有を図る。

○課長（所属長）：所属内の対応責任者として対応の判断を行う

・全体の状況を把握し、必要に応じて「対応の打ち切り」「退去命令」の相談、警察への通報等を行う（または指示を出す）。
・日頃から、所属内でカスタマーハラスメントが発生した際の各所属職員の役割分担を明確にしておく。

【全職員共通の心構え】

・カスタマーハラスメントに対しては、対応マニュアルに基づき、組織的に毅然とした対応を行う。
・その場しのぎの無理な対応・回答はせず、冷静沈着に行動する。
・日頃から担当業務や所管する事務事業に関する法令研究や知識の習得に努め、相手に理解を得られる説明ができるよう努力する。

②所属における対応

【通常の市民等対応】

カスタマーハラスメントに発展させないために、まずは相手に不信感を抱かせないよう丁寧に立ち振る舞うことが大切です。苦情等が発生してしまった場合でも、まずは落ち着いて対応することが基本となります。

〇相手の話をじっくり聞く

・真剣に話を聞いている姿勢を示す（適切な相槌・復唱等）。
・相手が主張する要点などは、なるべく聞き逃さずメモ（記録）をとる。
・説明等は、相手の話がひととおり終わってから行う。
・身だしなみや声のトーン、表情などにも常に気を配る（話しやすい環境づくりを意識する）。

〇丁寧な説明を心掛ける

・相手の理解度に応じて分かりやすい説明を行う（専門用語や難解な行政用語・カタカナ言葉を避ける）。
・反論的な説明、一方的な押し付けとなる説明は行わない。
・曖昧な説明、自信のなさそうな態度での説明は行わない。

〇たらい回しにしない

・「担当ではないから」と一方的に対応を打ち切ったり拒否したりしない。
・担当部署へ繋ぐ際は、適切な部署に、事前に要件を伝えてから繋ぐ。

〇関係課と連携をとる

・相手が複数の課に用件のある場合は、次の課に事前に用件を伝えてから案内する。

日頃の自己啓発

市民等に対して分かりやすい説明をするには、自分自身が担当業務や事務事業に関する法令等について、熟知していなければなりません。
対応力を高めるために、職員は、日頃から法令や業務内容の理解、自己啓発に努めましょう。

（苦情等が発生した場合の応対ポイント）

〇感情的な対応は絶対ＮＧ

・冷静さを保って対応し、相手の激しい感情の高まりにつられないよう注意する。
・話の合間には意識的に深呼吸をして冷静になるよう心がける。

〇事実をしっかりと確認する

・5W1H（いつ、どこで、誰が、何を、なぜ、どのように）を明確に聞き取る。

○上司、同僚に相談する

・一人で抱え込まず、困ったときには積極的に周りの職員に相談・サポートを求める。

・説明に自信が持てない、判断に迷う場合は、一度同僚や上司に対応のポイントを相談する。

時には【謝罪】も大切

相手がこちらの対応に不満を抱いている場合は、時には謝罪することも大切です。頑なに謝罪をしない対応を取ってしまうと、相手はますますエスカレートしてしまう場合があります。時には誠実な謝罪を行い、相手を落ち着かせ、不信感を募らせないことが大切です。
ただし、ここでいう【謝罪】とは、あくまで相手に不快な思いをさせてしまったことに対するものであり、市や職員の過失、責任を全面的に認めることとは別であることを強く認識し、慎重に謝罪しましょう（限定的な謝罪であり、全面謝罪は NG です）。
　例：「長時間お待たせしたことについては、お詫びいたします。」

【カスタマーハラスメント（と思われる状況）が発生した場合の対応】

過度な要求や脅迫等が発生したら、次のことに気をつけて「組織的」に対応しましょう。所属長は、随時状況の把握に努め、適切な指示を行いましょう。

○複数人で対応する

・複数人で対応することを基本とし、役割分担を行う。

　例）係長→相手との応対　担当①→対応のサポート　担当②→メモ、録音、通報

・対応は、所属の管理が及ぶ人の出入りのしやすい場所（相談室等）で行う。このとき、対応場所には、前もって「啓発グッズ」を掲示しておき、相手を牽制する。

電話対応の場合

電話は複数人での対応が困難であるため、原則電話に出た担当者が対応するようにし、周囲の職員は、対応が長時間にわたっていることを察知したら、対応者の近くで待機し、メモや調べ物など対応者のサポートをしましょう。

○時間を設定した上で対応する

・対応開始時にあらかじめ対応時間を告げる。

　例)「○○時までならお話をお伺いできます。」

【時間目安】※

・対面対応の場合……長くても 60 分
・電話対応の場合……長くても 30 分

※あくまで目安であり、話が進展しない場合や暴行等の悪質な行為があった場合は時間を待たずに終了するなど、事案に応じて対応しましょう。

○相手方の名前・連絡先等の確認を確実に行う

・事後対応のためにも、相手の情報（氏名、連絡先等）をはっきりさせる。

・相手から職員の個人情報（フルネーム等）を聞かれても安易に答えない。特に、業務上必要のない個人情報（住所等）は、付きまとい等の悪用につながるおそれがあるため教えない。

〇対応状況を確実に記録する（メモを残す場合は事実関係を明確に）

・対応後に事案を正確に記録する際、メモ等は貴重な情報となるため、必ず書き留める。
・ボイスレコーダーで録音する際は、「上司へ正確に報告するため録音します」などと相手に明確に伝えることで、暴言などを抑止する効果も期待できる。

〇不必要な書類は作成しない

・相手の求めに応じ誓約書等、本来不要な書類を作成すると要求がエスカレートする懸念がある。SNS に投稿される危険もあるため、そうした不要な書類の作成は一切行わない。

〇無用な議論は避け、毅然とした対応を行う

・相手の不当な要求に対して端的に対応する。はっきりとした回答を心がける。

〇答えを急がない、即答しない

・「お調べするのにお時間がかかります。」「改めて連絡します。」と時間をおいて回答する旨を伝える。
・何度も来庁されることを避けたいときは、文書やメールでのやり取りを検討する。
　例）「認識の違いが生じることを避けるために、今後の対応は文書かメールで対応させてください。」

〇安易に所属長が対応しない

・即時の結論や対応責任を追及されるおそれがあるため、原則として所属長は直接の応対を行わない。ただし、所属長自らが応対することで問題の早期解決に寄与すると判断される状況に限り、例外としてその対応を検討する。

〇対応を中断する、打ち切る

・所属長は、窓口等での対応が長時間にわたる場合（目安：対面 60 分、電話 30 分）や、職員への執拗な暴言・誹謗中傷がある場合は、職員からの報告に基づき、対応の「中断・打ち切り」を判断する。
・職員は、所属長の判断のもと行為者には毅然と対応する。
・対応の中断や打ち切りを伝えた後も当該の言動が繰り返される、または退去せずに居座るなどの行為が、複数回の警告にもかかわらず続く場合は、退去命令の相談や警察（110 番）への通報を実施する。

〇機を失することなく警察に通報する

・違法行為（※）が生じ、若しくはそのおそれがある場合には、直ちに応対を停止し、遅滞なく警察（110 番）へ通報する。併せて、職員及び来庁者に傷病者が発生した際は、消防（119

番）へ通報する。（※違法行為の判断については、後述の関連する法令等一覧を参照）

警察・消防に通報した場合は、あわせて総務デジタル課に連絡する。本庁舎以外の場合は、適宜施設管理者等と情報共有を行う。

電話対応のポイント

電話対応の場合も、基本的な対応は対面の場合と同じですが、特に次の点に注意して対応するようにしましょう。

・複数名での対応が困難であるため、原則として受電した担当者が対応を行うものとします。他部署や上司へ引き継ぐ際は慎重を期してください。相手方に何度も同一の説明を反復させることにより、新たなトラブルが発生する場合もあります。
・周囲の職員は、対応が長時間に及んでいることを察知した場合、対応者の近傍に待機し、記録や調査などの側面的な支援を行ってください。（直接的な対応が困難であっても、対応者を孤立させない配慮が必要です。）
・電話越しでは発言が伝わりにくい場合があるため、常に明瞭な発声を心がけましょう。
・お待たせする場合は、内部での会話が漏れないよう必ず保留ボタンを押して保留しましょう。また、保留が長時間に及ぶ（可能性が高い）場合は、一度電話を切り、改めてこちらからかけ直すようにしましょう。（長時間待たせることは相手の苛立ちにつながります。）
・周囲の職員の話し声や笑い声も新たなトラブルの種となるので注意しましょう。

【事後対応】

事案への対応は、一度で終了するとは限りません。同じ人が継続的に当該言動等を繰り返すことも多いため、対応が落ち着いたら次のことを行いましょう。

・事実関係を時系列に沿って整理して、所属長に報告する。
・再度当該言動等があった場合に備え、所属内で情報を共有し今後の対応を検討する。
・必要に応じて部長に報告・相談し、指示を仰ぐ。
・他の部局等と連携を要する場合は、速やかに関係部課等に連絡し、対応について協議する。
・「カスタマーハラスメント対応記録シート」（別記様式第１号）を作成し、総務デジタル課に報告する。

対応記録作成のポイント

・記録を作成する場合、時系列、相手方の所在（氏名や連絡先等）、主張や要望、および事実関係を明確にすることが重要です。そのためにも、相手と対応しているときは【記録を別途作成する】ことを意識して対応しましょう。

・記憶が新しいうちに記録に残すことが重要ですので、可能な限り事案発生の当日に情報の整理を行ってください。全容でなくとも、要点のみを整理しておくことで、後の記録作成が円滑になります。

通話の内容を確認したい場合は

・庁舎において、電話によるカスタマーハラスメントがあった場合は、通話の内容を聞き直すことが可能です。内容の確認を行いたい課等は、総務デジタル課に「通話録音データ提供依頼書」（別記様式第 2 号）を提出してください。内容を確認の上、必要と認められる場合には通話録音データを提供します。
・通話録音データの内容から対応記録を作成する場合は、音声再生機能等を活用することで記録の書き写しを効率よく行うことができます。

③カスタマーハラスメント担当窓口における対応

各課等が対応したカスタマーハラスメントの事案については、総務デジタル課において当該事案の事実関係の確認等を実施し、事案をデータベース化し、必要に応じて当該行為者への対応等を検討します。データベース化した事案については、当該事案の発生原因、状況等から傾向を分析し、対応の振り返りを行うことによって、その後のマニュアル改定や研修への反映等に活用するものとします。

事案の確認に際しては、「カスタマーハラスメント対応記録シート」を活用し、事案対応課に対して聞き取りを行います。

【プライバシーの保護について】

事案の相談対応、事実関係の確認、および「カスタマーハラスメント対応記録シート」等を用いた情報の蓄積・共有にあたっては、相談者および関係者のプライバシー保護に最大限配慮します。関係する担当者は業務上知り得た秘密を厳守し、情報共有は事案解決や組織的対応に必要な最小限の範囲にとどめるものとします。

事案確認にあたってのポイント

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
制度を大きく逸脱した取扱いの要求があるか
対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求があるか
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
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　など

精神的な攻撃（脅迫、誹謗中傷、名誉毀損、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　など
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　など
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　など
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　など
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　など
当該言動等がこれまでも行われたか
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
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）があるか
市や職員に過失がないか
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）

【カスタマーハラスメント対策委員会】

「カスタマーハラスメント対応記録シート」による聞き取りの結果、特に悪質な事案と判断される場合には、カスタマーハラスメント対策委員会（以下「対策委員会」という。）を開催し、当該言動等に係る今後の対応を検討します。

対策委員会では、行為者に対する通知文や警告文の発出、当該言動等に係る対応の拒絶、架電禁止等の仮処分の申立てなどの措置を検討し、必要な対応を行います。

なお、対策委員会を開催する場合は、事務局（総務デジタル課）において対応案を検討した上で、事前に弁護士に事案の相談を行い、対応案を決定します。

《カスタマーハラスメント対策委員会　構成員》

	役職
委員長	副市長
副委員長	総務部長
委員	部長職（部長相当職を含む）
事務局	総務デジタル課

《想定される措置》

対応	効力	内容
経過観察	軽	経過観察とし、同様の事案が起きた場合に適切な対応がとれるよう体制を整える。
庁内共有	↕	庁内で統一的な対応がとれるよう、当該事案等について庁内共有を図る。
通知文（お願い文）の発出		行為者の言動等がカスタマーハラスメントに該当すること及び当該言動等を控えていただくよう通知する。
警告文の発出		同様の言動等が続く場合は対応の拒絶等の措置をとることを行為者に警告する。
対応拒絶の通知の発出		特定の行為に対する対応を拒絶する旨を行為者に対して通知する。
仮処分の申立て		市役所への架電の禁止等について、民事保全法に基づく仮処分の命令を裁判所に申し立てる。
訴えの提起	重	特定の行為の差し止めや生じた損害の賠償を請求する。

④職員のメンタルケア

【所属】におけるメンタルケア

カスタマーハラスメントへの対応は、職員に大きな負担がかかります。周囲の職員は、対応の終了後、ねぎらいの言葉を掛ける、悩みを聴く又は相談に乗るなど、対応者を孤立させないようにしましょう。

特に上司は、対応者の心の変化に気を配り、前述のような対応のほか、カスタマーハラスメントが繰り返される場合は一時的な担当替えを行い、一人の職員に負担が偏らないよう配慮するなど、対応者のメンタルケアに努めましょう。

【組織】におけるメンタルケア

対応者は、心に負担を感じたら総務部人事課や健康相談（こころと身体の健康）などの相談窓口に相談しましょう。

上司は、必要に応じ、相談窓口の活用を促しましょう。

【不利益取扱いの禁止】

職員がカスタマーハラスメントに関する相談を行ったこと、または事実関係の確認等に協力したことを理由として、当該職員に対して懲戒、人事評価の引き下げ等、いかなる不利益な取扱いも行いません。相談窓口等を利用する際は、安心してご相談ください。

《メンタルヘルスに係る相談窓口》

相談窓口	連絡先
総務部人事課	0576-24-2222 内線（91-215）
健康相談（こころと身体の健康）	

(2) カスタマーハラスメントを発生させない体制づくり

カスタマーハラスメントを抑制し、被害を最小限にするためには、日頃からの環境づくりに力を入れることも重要です。下呂市では、次の取組を推進します。

○通話録音の実施

電話録音機を設置し、通話録音を実施することで、暴言等の心理的な抑制を図るとともに、応対の記録を保存し、その後の対応に活用する。

○ボイスレコーダーの活用

必要に応じて窓口にボイスレコーダーを設置し、応対の際に録音を行うことで、暴言等の心理的な抑制を図るとともに、応対の記録を保存し、その後の適切な事後対応に活用する。

○名札のフルネーム表記の廃止、苗字のみへの変更

職員のプライバシーの保護、および SNS 等への無断書き込みやストーカー行為を防止するため、名札の表記についてフルネーム表記を廃止し、「苗字のみ」とすることにより職員個人が特定されにくい環境を整える。

○啓発ポスター等の掲示

啓発のためのポスターの掲示や窓口への POP の設置を行い、カスタマーハラスメントは許されない行為であるという社会的意識の醸成を図る。

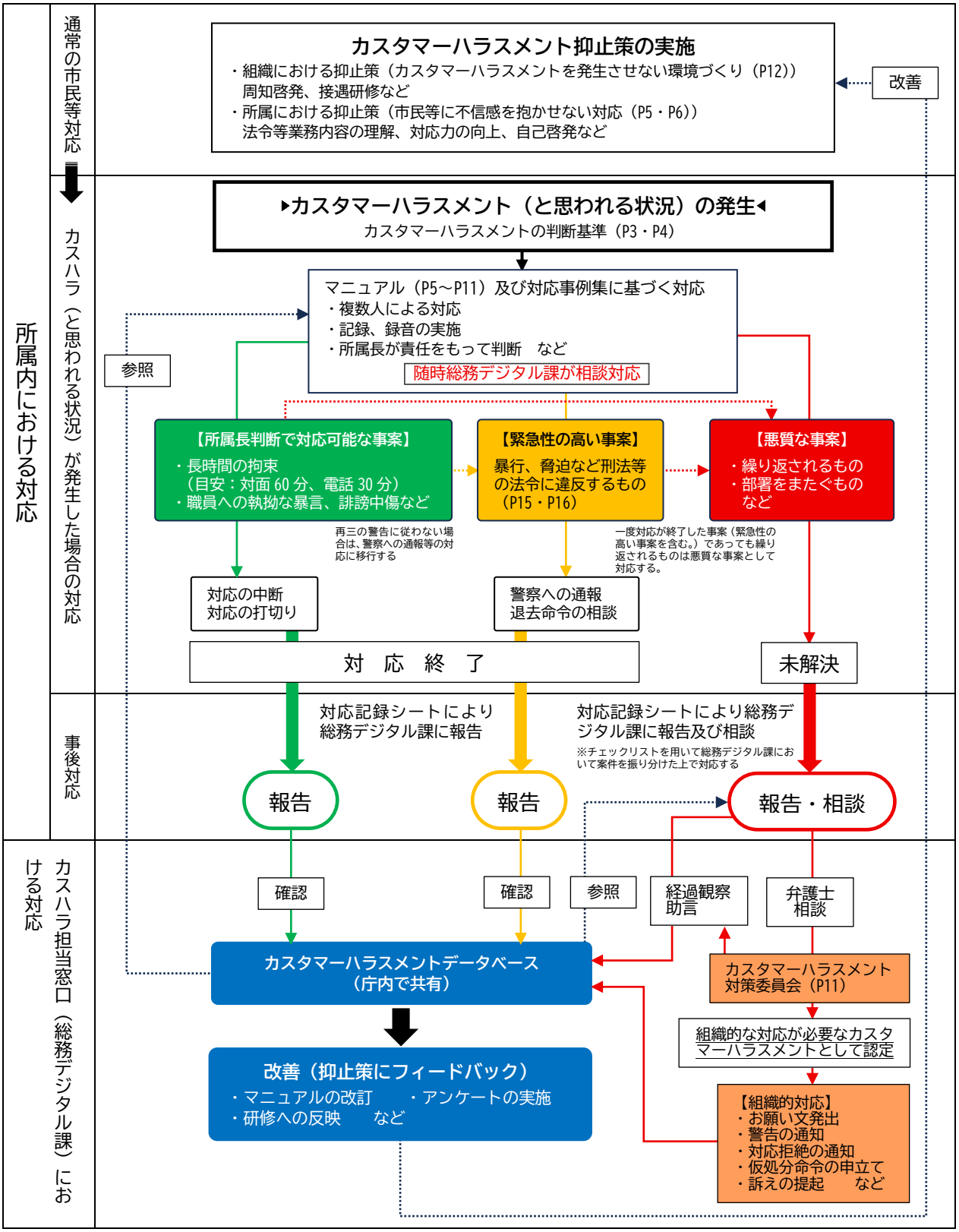
○公式ホームページ、広報等による情報発信

市公式ウェブサイトや広報誌等を通じて、カスタマーハラスメントに対する情報を発信し、カスタマーハラスメントに対する意識の醸成を図る。

○職員向け研修の実施

職員に対して研修を行い、カスタマーハラスメントに関する理解の促進及び対応方法の周知徹底を図る。

5　カスタマーハラスメント対応フロー



	所属におけるメンタルケア	組織におけるメンタルケア
職員のメンタルケア	・対応終了後は、ねぎらいの言葉を掛ける。 ・対応者の悩みを聴く、又は相談に乗る。 ・カスタマーハラスメントが繰り返される場合は、一時的な担当替を検討するなど一人の職員に負担が偏らないよう配慮する。	次の相談窓口において、カスタマーハラスメントによってメンタルケアを必要とする職員からの相談を受ける。 ・総務部人事課　・健康相談 所属長は、必要に応じて上記の窓口に相談することを促す。

6　各相談事項連絡先

相談事項	連絡先
総合的な相談	総務部総務デジタル課
通話録音データの提供に係る相談	総務部総務デジタル課
弁護士との連携	総務部総務デジタル課
庁舎管理・退去命令等	総務部財務課・各施設担当課
メンタルケア	総務部人事課
カスタマーハラスメント全般	下呂警察署（代表：0576-25-0110 / 緊急：110 番）
暴行・傷害対応	下呂警察署　刑事課
暴力団関係	公益財団法人 岐阜県暴力追放推進センター （058-277-1613） 岐阜県警察本部 組織犯罪対策課
不当要求行為等相談員	総務部総務デジタル課 行政対応対策専門員
裁判所への申立て	岐阜地方裁判所 高山支部 / 高山簡易裁判所

（参考）関連する法令等

罪名・条項	概要	法定刑	行為の例
傷害罪 刑法第 204 条	人の身体を傷害する（精神的損害も含む）	15 年以下の拘禁刑又は50万円以下の罰金	殴打してケガを負わせる、執拗な電話攻撃により心身を不調にさせる。
暴行罪 刑法第 208 条	暴行を加えた者が人を傷害するに至らなかったとき	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	胸座をつかむ、殴る、蹴る、つばを吐きかける、物を投げつけるなど。
脅迫罪 刑法第 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 年以下の拘禁刑又は30万円以下の罰金	「お前の家族の住所を知っている」「ただじゃおかない」「ネットに晒す」などと告げる。
恐喝罪 刑法第 249 条 第 1 項及び第 2 項	人を恐喝して財物を交付させる 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	10 年以下の拘禁刑	規程違反などを口実に金品をだまし取ったり支払いを免れたり（免れようとしたり）する。
恐喝未遂罪 刑法第 250 条	恐喝未遂	10 年以下の拘禁刑	規程違反などを口実に金品をだまし取ったり支払いを免れたりする。
強要罪 刑法第 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、暴力や脅迫を用いて、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	「その場で土下座をしろ」「今すぐここで謝罪文を書け」と無理な行動を強いる。
職務強要罪 刑法第 95 条第 2 項	公務員に、ある処分をさせ、若しくはさせないために、又はその職を辞させるために暴行又は脅迫を加える	3 年以下の拘禁刑又は50万円以下の罰金	「特別な減免措置をしろ」「許可を今すぐ出せ」と暴力をほのめかして強要する。
名誉毀損罪 刑法第 230 条	公然と事実を摘示し、人の名誉を毀損する	3 年以下の拘禁刑又は50万円以下の罰金	ネット掲示板や SNS に「○○課の○○は不正を行っている」などと書き込む。
侮辱罪 刑法第 231 条	事実を摘示しなくても、公然と人を侮辱する	1 年以下の拘禁刑若しくは30万円以下の罰金又は拘留若しくは科料	公衆の面前で「無能」「税金泥棒」などと大声で罵ったり、容姿をけなしたりする。
公務執行妨害罪 刑法第 95 条第 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 年以下の拘禁刑又は50万円以下の罰金	職務執行中の公務員に対し、殴りつける、殺してやるなどと言って脅迫したりする。
信用毀損・業務妨害罪 刑法第 233 条	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、又は業務を妨害する	3 年以下拘禁刑又は50万円以下の罰金	「あの窓口では意図的に市民を差別している」などと虚偽のデマを流して業務を停滞させる。
威力業務妨害罪 刑法第 234 条	威力を用いて人の業務を妨害する	3 年以下の拘禁刑又は50万円以下の罰金	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 刑法第 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 年以下の拘禁刑又は10万円以下の罰金	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。

別記様式第１号

カスタマーハラスメント対応記録シート

課名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

1	発　生　日　時	令和　　年　　月　　日（　　） 　　時　　分頃　～　　時　　分頃
2	応　対　手　段	□ 来庁（対応場所：　　）　□ 電話　□ メール □ 外部対応（対応場所：　　） □その他（　　）
3	対　応　者　等	主対応者：　　（役職：　　） 同席者１：　　（役職：　　） 同席者２：　　（役職：　　）
4	相手方の情報	氏名・社名等： 住所・連絡先： 性別・年齢等：□男性　□女性　／　　歳（推定） その他特徴等：
5	相手方の主な主張及び要望内容	【要求内容】 【5W1H に基づく詳細】
6	庁内での対応の経緯及び対応内容	【経緯（時系列で具体的に記入)】 【結果（警告：打切り等の有無、録音の有無など)】
7	今後の対応方針	□終結（経過観察） □継続して対応（次回　　年　　月　　日　） □相手方への通知・警告（総務相談）　□警察・関係機関と連携 □その他（　　）
8	その他・備考	【ボイスレコーダー録音等の有無】　□有　□無 【その他特記事項】

備考　別添のチェックリストも併せて記入してください。
　　その他資料があれば添付してください。

カスタマーハラスメントチェックリスト

No.	区　分	項　目	該当する場合に☑	内　容 ※総務使用欄
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	**要求に根拠・理由がない、又は市の業務と関係のない要求があるか**	□	
2		**制度を大きく逸脱した取扱いの要求があるか**	□	
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**	□	
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**	□	
5	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）があるか** 例）殴る、蹴る、物を投げる、わざとぶつかる、唾を吐きかける	□	
6		**精神的な攻撃（脅迫、誹謗中傷、名誉毀損、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	□	
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を威圧する	□	
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	□	
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	□	
10	当該言動等に係る状況、影響等	**当該言動等が他の市民等へ影響を及ぼしやすいか** 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	□	
11		**当該言動等がこれまでも行われたか**	□	
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**	□	
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**	□	
14		**市や職員に過失がないか**	□	
15	その他	**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）**	□	

別記様式第２号

令和　　年　　月　　日

（宛先）総務部総務デジタル課長

○○○○　課長

通話録音データ提供依頼書

機器の通話記録の内容を確認したいので、通話録音データの複製の提供を依頼します。

記

通話日時	年　月　日　時　分頃
通話時間	約　分
相手先電話番号	
通話担当者職・氏名	
通話内線番号	内線
利用目的	
備考・その他	