

ハラスメントマニュアル

(カスタマーハラスメント編)

令和8年4月
薩摩川内市

目 次

はじめに	3
1 カスタマーハラスメントの定義.....	4
(1) カスタマーハラスメントの3要素.....	4
(2) 本市におけるカスタマーハラスメントの定義.....	4
2 カスタマーハラスメントの予防.....	6
(1) 物理的方法.....	6
(2) 人為的方法.....	6
(3) カスタマーハラスメントへの対応の手順	7
3 事案に対する対応と記録.....	9
(1) カスタマーハラスメントに対する対応.....	9
(2) 事案の記録と報告.....	11
4 直接対応時の心得	13
(1) 短時間での対応	13
(2) 冷静な対応.....	13
(3) 用件の確認.....	13
(4) 慎重な発言.....	13
(5) 明確な言動.....	14
(6) 事実の確認.....	14
(7) 論争の回避.....	14
(8) 書面等の作成拒否.....	15
(9) 妥協の禁止.....	15
(10) 長時間面談される方への対応	15
5 電話対応時の心得	16
(1) 基本的心得.....	16
(2) 具体的心得.....	16
(3) 長時間架電される方への対応	16
6 現場対応時の心得	17
(1) 基本的心得.....	17
(2) 具体的心得.....	17
7 具体的な事例.....	18
(1) 相手が大声を上げたり怒鳴り散らしている場合	18
(2) 長時間居座り退席しない場合	18
(3) 上司に会わせろなどと要求してきた場合	19
(4) 相手方からの長時間にわたる電話や執拗に電話をかけてくる場合.....	20

(5) 仕事のミスを口実にされた場合.....	20
(6) 「SNSにアップするぞ」などと脅された場合.....	21
8 カスタマーハラスメントへの組織的な対応.....	22
(1) 対応の流れ.....	22
(2) カスタマーハラスメント相談窓口への相談.....	22
(3) ハラスメント対策委員会.....	23
(4) 不当要求行為等対策委員会.....	23
■別紙 「苦情発生から相談解決までの流れ」.....	25

はじめに

近年、カスタマーハラスメントは社会的に深刻化しており、行政サービスを担う職員にとっても大きな課題となっています。カスタマーハラスメントとは、正当なクレームとは異なり、社会通念上相当な範囲を超えた要求や威圧的な態度、長時間の居座りや執拗な電話、暴言・脅迫などによって職員の就業環境を害する行為です。こうした行為は、職員の心身に深刻な負担を与えるだけでなく、円滑な業務遂行を妨げ、組織全体の信頼性にも影響します。

市民に真摯に向き合い、誠意をもって対応することが大前提ですが、時としてこうした不当な言動に毅然と対応しなければならない場面があります。長時間の電話や面談の強要に加え、最近ではデジタル化の進展により、SNSやメールを利用した過剰な要求や、録音・録画を盾にした威圧的な対応など、新たな手段を用いた事例が増えています。また、行政手続きやサービス内容が高度化・多様化する中で、説明や判断をめぐるトラブルが発生するケースも見られます。こうした状況において、職員が単独で対応することは非常にリスクが高く、組織的な対応が不可欠です。

本マニュアルは、カスタマーハラスメントを未然に防ぐための心得と、発生時に冷静かつ毅然と対応するための行動例などを示しています。対応に迷ったときには、このマニュアルを参考にしてください。万が一事案が発生した場合には、記載された手順や相談体制を活用し、組織として適切に対応することが重要です。このマニュアルが皆さんの業務に役立ち、問題解決に向けた力となることを願っています。

■ハラスメントマニュアルとカスタマーハラスメントマニュアルを分けた理由

ハラスメントマニュアルとカスタマーハラスメントマニュアルを分けた理由は、対象と防止策の性質が異なるためです。職場内ハラスメントは職場の人間関係を背景に発生し、指導やコミュニケーションに起因します。一方、カスタマーハラスメントは顧客など外部からの不当要求や威圧的言動であり、対応の仕組みや考え方が大きく異なります。そのため、具体的な対応手順を示す独立したマニュアルが必要と考えました。

1 カスタマーハラスメントの定義

(1) カスタマーハラスメントの3要素

カスタマーハラスメントは以下の3つの要素を満たすものとされています。

- ☑ 顧客、取引先、施設利用者その他の利害関係者が行うこと
- ☑ 社会通念上相当な範囲を超えた言動であること
- ☑ 労働者の就業環境が害されること

- ・「社会通念上相当な範囲を超えた言動」か否かの判断については、「言動の内容」及び「手段・態様」に着目し、総合的に判断します。「言動の内容」、「手段・態様」の片方のみで社会通念上相当な範囲を超える場合もあり得ます。また、正当な指摘等を受けた事業者（労働者）の側の不適切な対応が端緒となっている場合があることにも留意する必要があります。
- ・なお、クレームの全てがカスタマーハラスメントに該当するわけではなく、「客観的に見て、社会通念上相当な範囲で行われたもの」並びに「事実に基づいた根拠があるもの」は、いわば「正当なクレーム」であり、カスタマーハラスメントに当たらないことに留意する必要があります。

(2) 本市におけるカスタマーハラスメントの定義

本市では、カスタマーハラスメントを次のように定義します。

職員が担当する行政サービスの利用者等からの言動のうち、当該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、職員の勤務環境が害されることとなる言動をいう。

(薩摩川内市職員のハラスメント防止に関する規程 第2条第1号ウより)

◆カスタマーハラスメントの具体例

<p>① 時間拘束</p> <ul style="list-style-type: none"> ・長時間の拘束・居座り ・長時間の電話 ・時間の拘束、業務に支障を及ぼす行為 <p>※長時間の目安は20～30分です。</p>	<p>② リピート型</p> <ul style="list-style-type: none"> ・頻繁に来訪し、その度にクレームを行う ・度重なる電話 ・複数部署にまたがる複数回のクレーム
<p>③ 暴言</p> <ul style="list-style-type: none"> ・大声、暴言でオペレーターを責める ・庁舎内で大きな声をあげて秩序を乱す ・大声での恫喝、罵声、暴言の繰り返し 	<p>④ 対応者の揚げ足取り</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自らの要求が通らない場合に言葉尻を捉える ・当初の話からすり替え、揚げ足取り、執拗に攻め立てる
<p>⑤ 権威型</p> <ul style="list-style-type: none"> ・優位な立場にいることを利用した暴言、特別扱いの要求 	<p>⑥ SNSへの投稿</p> <ul style="list-style-type: none"> ・インターネット上に職員の氏名等を投稿する ・市役所、職員の信用を毀損させる行為
<p>⑦ 正当な理由のない過度な要求</p> <ul style="list-style-type: none"> ・言いがかりによる金銭要求 ・制度上対応できないことへの要求 ・契約内容を超えた過剰な要求 	

2 カスタマーハラスメントの予防

カスタマーハラスメントを予防するための方策としては、大きく「物理的方法」と「人為的方法」の2つの方法が存在します。

(1) 物理的方法

「本市ではカスタマーハラスメントを発生させない（＝予防）ための取組を推進している」ことや「カスタマーハラスメントは社会悪である」ことを以下の例により物理的に強調し周知することによりカスタマーハラスメントの発生を未然に防ぎます。

- ① 庁舎内に「カスタマーハラスメント防止」に関する掲示物を掲示する。
- ② ①に併せて「カスタマーハラスメントは犯罪に問われる可能性がある」旨や「カスタマーハラスメントにより庁舎からの退去を命じる可能性がある」旨を記した掲示物を掲示する。
- ③ 公式ホームページや市公式 LINE に「カスタマーハラスメント防止」に関する情報を掲載する。
- ④ 録音・録画機能を有した機器を活用し、万が一カスタマーハラスメントが発生した場合、確実な証拠を残すことができる環境を整える。

(2) 人為的方法

「直接対応時」であるか「電話対応時」であるかを問わず、対応した職員が以下に掲げる事項を遵守することにより、カスタマーハラスメントの発生リスクを下げることができます。

- ① 適切な接遇マナーを心がける。特に言葉遣いを丁寧にするとともに、できるだけ理解しやすい表現で説明等をする。
- ② 相手の話をよく聴く。相手の話を途中で遮らない。一度に長く話さない。
- ③ 相手の主張や要求は何なのかを対話を通じ相互に理解する。
- ④ 何らかの判断を求められている場合において、対応者レベルで判断が可能なものについては「できる」、「できない」を明瞭簡潔に伝える。この場合、「できない」と判断した場合は、当該判断に至った根拠（例えば、法令に基づきできない、第三者の不利益につながるためできないなど。）を的確に示す。
- ⑤ 感情的な言動を慎む。
- ⑥ 対応者レベルで対応できないと判断した場合は、自分では対応しかねる旨を相

手に伝え、速やかに同僚や上司の支援を求める。

(3) カスタマーハラスメントへの対応の手順

① カスタマーハラスメント対応の概要

窓口や電話等において市民等の対応にあたる職員は、対応困難と感じた場合には、他の職員やグループ長等の監督職員に補助・助言を求めます。

該当市民等の要求・態度がカスタマーハラスメントに該当する可能性がある場合には、監督職員から管理職へ報告し、管理職（管理職不在の場合は監督職員）がカスタマーハラスメントの該当性の判断を行います。該当すると判断した場合には、行為者へ警告し、または対応を終了する旨を明確に伝達します。それでもなお公務の円滑な遂行を妨げる行為を継続する場合には、必要に応じ、所属長が退去命令を行います。

*監督職員・・・課長代理級、グループ長級の職員

*管理職・・・部長級、課長級の職員

② 事案発生時の対応

【対応する職員】

- ・誠意ある態度を示し、状況や意見の内容を把握する
- ・提示された意見について事実を確認する
- ・他の職員や監督職員に補助・助言を求める
- ・カスタマーハラスメント（過剰な要望・要求）の疑いがある場合は、監督職員から管理職へ報告する

【管理職（又は監督職員）】

- ・情報をもとに事実確認
- ・過剰な要望、要求としての対応の要否判断
- ・過剰な要望・要求に該当しない場合は、継続して対応する
- ・必要に応じて、管理職や監督職員等がフォローする
- ・過剰な要望・要求に該当する場合は、組織的な対応(次頁)へ移行する

③ 組織的な対応

行為者の対応に当たった職員は、たまたま攻撃の対象となった職員であるに過ぎず、すべての責任を一人で負う必要はありません。

基本的に、カスタマーハラスメントに該当するような過剰な要望・要求に対して、本来であれば受け入れることのない要求等を通してしまうことがあってはいけません。

過剰な要望・要求を行う者は、説得に応じない場合も多く、話し合いが平行線の状況に留まることがあってもやむを得ません。

組織（部署）として「これ以上は対応しません」という基準を決め、相手に示し、相手方がそれを超えた場合には、案件の内容に関わりなく、組織の判断として次のような対応に切り替えます。

ア 複数での対応

上司と担当、記録担当、連絡担当など複数の職員で対応をする。

イ 窓口対応や電話対応の中断

これ以上対応できない旨を告げ、電話対応を終了、またはお引き取り願う。
薩摩川内市庁舎管理規則に基づく退去命令や警察への通報を行う。

ウ 情報共有及び今後の対応の検討

カスタマーハラスメント相談窓口、所属長を通じて不当要求行為等対策委員長へ報告する。

警察や顧問弁護士に相談する。

カスタマーハラスメント事案の対応では、行為者との関係の悪化を必要以上におそれて、無理な要求を通すことのないよう、組織として毅然とした対応を徹底することが重要です。

対応をする中では、相手にこちらの言葉尻をとらえられ、話をすり替えて攻撃されれば、融通を利かせて落としどころを見つけないと考えるてしまう状況に陥ってしまうかもしれません。しかし、それこそが相手の狙いです。そこで融通を利かせてしまうことは、次の過剰な要望、要求を助長する行為にほかなりません。

公正・公平に職務にあたり、全職員が一丸となって組織的な対応に努めましょう。

3 事案に対する対応と記録

(1) カスタマーハラスメントに対する対応

① 事前の心得

ア 対応場所の選定

対応場所は、原則として所属の管理の及ぶ打合せコーナー等とする。

なお、やむを得ず屋外で対応する場合にあっても密室は避け、人の出入りしやすい場所とする。

イ 対応場所の整理

対応場所を点検し、置物などを撤去しておく。

ウ ポスター等の掲出

対応場所には、「暴力追放ポスター」、「不当要求行為防止責任者講習受講修了書」等を掲出する。

エ 記録用具の準備

相手方の言動を正確に把握するため、メモ、ノート、筆記具などの記録に必要な物品を準備する。また、必要に応じて録音機等を準備し、その使用方法に習熟しておく。

オ 複数での対応

対応は、相手方と同数以上の人数で行う。また、相手方が1人の場合であっても複数で行う。

② 対応直前の心得

ア 担当者としての自覚

対応は、原則として担当者が行い、上司（四役）への面会を求められても応じない。（状況によっては、部長、課長等が対応する）

例：「この件は、私が担当です。私が伺います。」

「この件は、私が伺って上司に報告します。」

「上司とお話しても結論は同じです。」

イ 役割分担の確認

担当者は、対応する前に応対係、制止係、会話の記録係、緊急時の通報係等それぞれの役割分担を確認しておく。事前に面会の予約をされている来訪者も同様に役割分担を確認しておく。

ウ 安全性の確保

対応する場所は、ドアを開放するなどして室内の状況が確認できるような措置をとり、可能な限り密室状態にしない。また、担当者は出入り口側に着席する。

エ 平常心の保持

対応直前に、不安感や極度の緊張感に悩まされたりする場合は、深呼吸を繰り返したり、コップ一杯の水を飲むなどして気持ちを落ち着かせる。

③ 入室、着席時の心得

ア 人数の制限

相手方の人数は、当事者、代表者等必要最小限とし、相手方に対し明確に人数を指定して了解させる。

イ 担当者の紹介

担当者は、はっきりと職名、氏名を名乗って身分を明らかにし、名刺は渡さない。

例：「名刺は作っていないので持ち合わせていません。」

「自分の所属、名前は名札で明らかにしています。」

ウ 相手方の確認

相手方及び帯同者の住所、氏名、電話番号などを確認し、身分を明かさない者は退席を要求する。また、法律行為の行使にかかわるもので相手が代理人と称した場合は、必ず委任状を確認する。

エ 対応の姿勢

担当者が着席する場合は、意識的に腰を深く下ろし、背筋を伸ばし、ゆつたりと構える。また、話し合いの最中は視線をそらさず、会話は相手を見て発言する。

オ 記録の方法

メモ、録音などでの方法により確実に記録する。なお、相手に断ったうえで録音することでカスタマーハラスメントの抑止を期待できる場合がある。相手に断らずに録音することもできるが、相手との良好な関係を保つためには、録音を告げることを基本的な対応とする。

例：「お話の内容を正しく上司に報告するため、録音させていただきます。」
「お話の内容と齟齬があるといけませんので、録音させていただきます。」

(2) 事案の記録と報告

カスタマーハラスメント事案への対応後は、経過記録及び対応内容を整理した報告書を作成し、所属長は相談窓口へ報告書を提出するものとします。相談窓口では、報告を受けるとともに、当該部署と連携して今後の対応や改善策を協議・検討していきます。

【報告書例】

項目	詳細
発生日時	発生日： 発生時刻： 発生場所：（窓口／電話対応／現場／オンライン等）
対応者	所属、役職、氏名
相手方情報	氏名（又は識別情報）： 連絡手段（来庁／電話／メール／SNS等）： 関係（住民、利用者、事業者等）：
事案概要	何に関する問い合わせ・要求だったか 当初のやり取りの内容
問題となった言動	<input type="checkbox"/> 暴言（大声、侮辱、罵声等） <input type="checkbox"/> 脅迫（危害予告、恫喝等） <input type="checkbox"/> 長時間拘束（居座り、電話を切らない等） <input type="checkbox"/> 過度・不当な要求（制度上できない要求等） <input type="checkbox"/> 無断撮影・SNS投稿 <input type="checkbox"/> 差別的発言 <input type="checkbox"/> セクシュアルハラスメント 【詳細記述】 （具体的にそのままの言葉を書き残す）
これまでの対応内容（時系列で）	○月○日 ○時□□分：初回対応（担当：○○）～ 発言内容 ○月○日 ○時□□分：上司へエスカレーション ○月○日 ○時□□分：2名対応に切り替え ○月○日 ○時□□分：注意・中止勧告

	○月○日 ○時□□分： 退去要請／警察相談 など
職員への影響	精神的影響（ストレス、動揺 等） 身体的影響 勤務継続への支障の有無
今後の対応方針案	対応方針があれば記載



相談窓口へ報告（メールもしくはチームズ）を行う

4 直接対応時の心得

(1) 短時間での対応

対応は、当初に面談時間を約束させ、できるだけ短くします。

また、話し合いが必要以上に長くなったり、同じ要求が繰り返される場合は、明確な意思表示により打ち切る旨を告げます。

例：「〇〇時から会議がありますから、〇〇時までならお話を伺うことができます。」

「これ以上お話しても当方の考えは変わりませんのでお引き取りください。」

「当方の回答（説明）は、先程来お話しているとおりです。」

(2) 冷静な対応

対応に当たっては、相手方の挑発に乗らず、ましてや相手方を挑発することなく始終冷静に行い、突然の怒声や罵声にも、あわてずゆっくり考え意識的に丁寧に対応します。

(3) 用件の確認

当初の段階で明確に相手方の用件を確認し、用件を言わないときは引き取りを要求します。また、応対中に同じ話を繰り返したり、話題を変えたような場合には、具体的な用件を再度確認します。

例：「用件は何でしょうか。」

「用件がなければお引き取りください。」

「具体的に用件を言ってください。」

「用件は〇〇ではなかったのですか？」

(4) 慎重な発言

発言は必要最小限度にとどめ、不用意な発言に注意し、言葉を選び慎重に発言しま

す。もし、誤った発言をした場合は速やかに訂正します。

例：「先程〇〇と言ったことは△△と訂正させていただきます。」

(5) 明確な言動

応対中の曖昧な言語態度は厳に慎み、相手方に少しでも期待を持たせるような発言は絶対にしない。

例：「本市としては、あなたの要求には応じられません。」

「結論は只今お話したとおりです。」

悪い例：「上司が帰ったら伝えておきますけど・・・。」

「考えてみますが・・・。」

(6) 事実の確認

ミスやクレームを口実としてきた場合は、慌てることなく、まず事実を確認します。事実を確認しないで要求を認めたり、謝罪的な発言はしないこと。

例：「事実を調査した上で回答します。」

「事実を確認した上でなければ回答できません。」

悪い例：「申し訳ありません。」

「すみません。」

「なるべく早く〇〇します。」

「意に沿うようにいたします。」

「早急に対処します。」

※漫然と確認せずに上記「悪い例」のような発言を行う。

(7) 論争の回避

対応に当たっては、客観的資料等に基づく理路整然とした説明や説得を行い、無用な議論や弁解は行わないこと。

(8) 書面等の作成拒否

約束手文や念書等の書面作成要求には絶対に応じないこと。また、いかなる場合でも相手方が事前に作成した書面等に安易に署名や、押印しないこと。

(9) 妥協の禁止

早く問題の解決を図ろうとして、その場逃れの安易な妥協はしないこと。

また、相手方の一方的な強弁や他の事例を引き合いに出しての要求に応えたり、約束をしないこと。

例：「責任ある回答をするには、組織としての意思決定が必要です。」

「他とは事情が違うので、組織として判断し、対処いたします。」

(10) 長時間面談される方への対応

対応開始から20～30分を目安として、理由（一連の対応要領が、組織のルールとして決められていること）を説明したうえで、「これ以上の対応はできない」旨を明確に告げること。

その後、「これ以降は対応を打ち切る」旨を告げてお引き取りを願います。

それでもなお、行為者が退去しない場合には、薩摩川内市庁舎管理規則に基づき公務の円滑な遂行を妨げる行為にあたるとして、「退去命令」により再度退去を求め、求めに応じない場合には警察に対応を要請することを告げます。

《「面談打ち切り」をお伝えする場合》

面談打ち切りを切り出す際、対応している職員本人が行う場合、言いづらかったり、場合によっては相手を激昂させる可能性もあります。対応が難しい場合は、別の職員が打ち切る申し出を行うものなど、状況に応じた対応をお願いします。

5 電話対応時の心得

電話による対応は、原則として前記「4 直接対応時の心得」と同様ですが、特に次の事項に注意します。

(1) 基本的心得

- ア 相手方の氏名、所属などを確認し、用件は正確に聞き取り、記録する。
- イ 電話のたらい回しはしない。
- ウ 相手が見えないため、特に不用意、不適切な発言には注意する。
- エ 応対時間は、最初に時間を約束させるなどして、極力短くする。

(2) 具体的心得

- ア 「責任者を出せ」などの電話要求には応じない。
- イ 必要に応じて、録音機能(※)を活用する。
- ウ 「電話をしてこい」などの要求に対し、不必要に応じない。
- エ 不要な長電話は、来客や会議などを理由に打ち切るきっかけをつくる工夫をする。

(※)「録音機能」について

今後、順次電話機の録音機能を充実させていく予定。そちらを活用していく。

(3) 長時間架電される方への対応

対応開始から20～30分を目安として、理由（一連の対応要領が、組織のルールとして決められていること）を説明したうえで、「これ以上の対応はできない」旨を明確に告げます。

それでもなお、行為者が架電を継続する場合には、「これ以上のご説明は繰り返しくなりますので、電話を切らせていただきます。」と丁寧に前置きしたうえで、架電を終了する。時間を置かずに、また再び電話がかかってきた場合には、警察に対応を要請することを告げます。

6 現場対応時の心得

現場における対応は、原則として前記の一般的な対応要領と同様であるが、特に次の事項に注意します。

(1) 基本的心得

- ア 現場へは複数の職員で行き、現場での単独行動はしない。
- イ 現場に合った服装とし、立入証、身分証を携行する。
- ウ 相手方に対し、訪問理由、立入理由を明確に説明する。
- エ 誤解を招くおそれのある言語、態度は慎む。
- オ 現場や相手方の事務所等での喫煙、飲食はしない。
- カ 車両を相手方所有地に駐車する場合は、了解を得て駐車する。
- キ 上司へ出発、途中経過、終了の報告をする。

(2) 具体的心得

- ア あらかじめトラブルが予想される現場は、防災安全課に相談する。
- イ 相手方所有地に駐車する場合は、不測の事態に備え、車両前部を出入口に向けてるなど駐車位置に配慮する。
- ウ 相手方の管理地内で写真撮影を行う場合は、必要により了解を得る。
- エ 職務上必要のある場合を除き、相手方の事務所や住居内での対応はしない。
- オ トラブルが発生した場合は、現場での無用な口論を避け退去する。
(緊急時は110番通報)

7 具体的な事例

(1) 相手が大声を上げたり怒鳴り散らしている場合

Q 大声を上げたり、態度で威嚇されたり、テーブルを叩かれたりした場合、どのように対処したらよいか。

A 大声を出したり、テーブルを叩くような行為に出た場合は、

① まず、注意を促す。

「静かに話ししてください。」

「テーブルを叩くことは止めてください。」

(2～3回繰り返す)

② 相手の大声などが続いた場合は、退去命令を発する事前行為としての警告を発する。

「大声を出すような方とは、お話しすることはできません。お引き取りください。」

「このような状態を継続されますと、あなたに市役所から退去していただくことになります。」

③ なおも相手の大声などが続いている場合には、庁舎管理者及び人事課に連絡し、庁舎管理者又は庁舎管理者が指定する者が庁舎からの退去を命ずる。

「あなたの行為は薩摩川内市庁舎等管理規則第9条の禁止行為に該当しますので、同規則第9条第2項に基づき庁舎からの退去を命じます。」

※ 薩摩川内市庁舎等管理規則第9条第2項に基づく退去命令

④ 退去命令に従わない相手は、警察の対応に委ねる。

※ テーブルを叩いたり蹴ったりする行為は、犯罪行為になるので、事件としての証拠の確保（メモ、録音、状況などの記録）も忘れずに行う。

※ 庁舎管理者は、本庁にあっては行政管理部長、振興局及び支所にあっては振興局長及び支所長である。

(2) 長時間居座り退席しない場合

Q 長時間の交渉を打切るタイミングと、その切り出し方はどうしたらよいか。

A 最初に面談時間を約束させることがポイントである。

- ① 打ち切るタイミングは、担当者がこれ以上交渉しても堂々巡りになると判断した時である。
- ② 切り出し方は、
「これ以上お話しても同じです。」
「お話は伺いましたが、〇〇はできません。」
「何と言われても私の考えは変わりません。」
(2～3回繰り返す)
- ③ 相手の居座り状態が続いた場合は、退去命令を発する事前行為としての警告を発する。
「約束時間も過ぎておりますし、〇〇時から会議がありますので、これでお引き取り願います。」
「これ以上お話しても同じです。お引き取りください。」
「お話は伺いましたが、〇〇はできません。お引き取りください。」
「このような状態を継続されますと、あなたに市役所から退去していただくことになります。」
- ④ なおも相手の居座り状態が続いている場合には、庁舎管理者及び人事課に連絡し、庁舎管理者が庁舎からの退去を命ずる。
「あなたの行為は薩摩川内市庁舎等管理規則第9条の禁止行為に該当しますので、同規則第9条第2項に基づき庁舎からの退去を命じます。」
- ⑤ 退去命令に従わない相手は、警察の対応に委ねる。

(3) 上司に会わせろなどと要求してきた場合

Q 上司との面談を要求してきて、「用件は直接課長に話す」と言っている場合どのように対処したらよいか。

A ① 上司への面会要求には応じる必要はない。

「私が担当です。お話しは私が伺います。」

「課長には必要があれば、私から報告します。」

「なんと言われても当方の考えは変わりません。」

② 面会要求が執拗な場合は、退去命令を発する事前行為としての警告を発する。

「用件をおっしゃらないのであれば、お引き取りください。」

- ③ なおも執拗に面会要求された場合には、庁舎管理者及び人事課に連絡し、庁舎管理者が庁舎からの退去を命ずる。

「あなたの行為は薩摩川内市庁舎等管理規則第9条の禁止行為に該当しますので、同規則第9条第2項に基づき庁舎からの退去を命じます。」

※ 薩摩川内市庁舎等管理規則第9条第2項に基づく退去命令

※ 暴行、脅迫を伴う面会要求は、犯罪行為になるので警察に通報する。

※ 連日押しかけて来るような場合は、面談強要禁止や立入禁止の仮処分を裁判所へ申し立てることができる。

(4) 相手方からの長時間にわたる電話や執拗に電話をかけてくる場合

Q 長時間にわたる電話や執拗な電話に対し、どのように対処したらよいか。

A 最初に対応時間を約束させることがポイントである。

会話内容は必ず記録し、必要に応じて録音する。

「内容を正しく上司に伝えるために録音させていただきます。」

① 長時間にわたる電話に対しては、

「〇〇時から会議がありますから…。」

「〇〇時から人と会う約束になっていますから…。」

② 執拗な電話に対しては、

「前回と同様の話しでしたら、切らせていただきます。」

「以前からお話しは伺っておりますが、〇〇はできませんので、電話を切らせていただきます。」

「結論は変わりません。職務に影響がありますので切らせていただきます。」

※ 執拗な電話に対しては、架電禁止の仮処分を裁判所へ申し立てることができる。

(5) 仕事のミスをお口にされた場合

Q こちら側にも落ち度があるような気がするという場合どのように対処したらよい

か。

A ① 相手方が主張する内容について事実関係を調査し、安易に結論を出さない。

「事実関係については調査いたします。」

「言われる内容について調査します。」

② ミスが事実である場合は、法令等に基づいた適正な手続きで解決を図る。

「その件については、法令等に基づき適正に対処させていただきます。」

③ ミスを理由とした不当要求には応じない。

「ご指摘の件と要求とは別の問題であり、要求には応じることはできません。」

(6) 「SNSにアップするぞ」などと脅された場合

Q 勤務状況等をスマートフォンなどに録画され、「SNSにアップするぞ」などと脅された場合、どのように対処すればいいか。

A ① 基本的には、冷静に撮影中止を要請した上で、対応を打ち切る。

「撮影を止めてください。応じていただけないのであれば対応を打ち切らせていただきます。」

② 撮影内容が許容できないものであるなら警察に相談する。

8 カスタマーハラスメントへの組織的な対応

(1) 対応の流れ

※フロー図「苦情発生から相談解決までの流れ」参照

(2) カスタマーハラスメント相談窓口への相談

カスタマーハラスメントについて課所内で対応が難しい場合、「苦情相談窓口」（人事課、消防総務課、教育総務課のいずれか）に相談が可能です。

（流れについては、別紙「苦情発生から相談解決までの流れ」参照）

■ 苦情相談窓口（相談員）

人事課	人事グループ長、衛生管理者
消防総務課	企画総務係長
教育総務課	企画総務グループ長

※最初の相談受付となる相談員です。必要に応じ、課内で共有いたします。

① カスタマーハラスメント相談窓口とは

カスタマーハラスメント対応窓口（苦情相談窓口）は、人事課、消防総務課、教育総務課となります。消防局の職員は消防総務課へ、教育委員会の職員は教育総務課へ、それ以外の職員は人事課までご相談ください。

② カスタマーハラスメント相談窓口が行うこと

過去の事例、他課での対応例、弁護士等への相談等を踏まえ、解決に向けた適切な対応を行う。

③ ハラスメント対策委員会もしくは不当要求行為等対策委員会への諮問を行うかどうかについて

カスタマーハラスメント相談窓口（苦情相談窓口）として、解決が困難と判断した場合、ハラスメント対策委員会への諮問を行い、組織としての対応を行う。

(3) ハラスメント対策委員会

カスタマーハラスメントに対し、相談窓口が事案の解決に至らない場合、ハラスメント対策委員会に諮問し、解決を図ります。

《ハラスメント対策委員会》

① 設置根拠

薩摩川内市職員のハラスメント防止等に関する規程 第8条

② 委員会の構成

役 職	委 員
委員長	行政管理部（契約検査室を除く。）を担任する副市長
副委員長	上記以外の副市長、教育長
委 員	行政管理部長、教育部長、消防局長、職員組合代表職員、委員長が指名する職員

③ 事務局

人事課、消防総務課、教育総務課のうち、当該事案を所管する課

(4) 不当要求行為等対策委員会

カスタマーハラスメントのうち、本市の事務事業や施設等に対しての不当要求及び暴力的要求行為（以下「不当要求行為等」という。）である場合、不当要求行為等対策委員会へ諮問し、解決を図ります。

《不当要求行為等対策委員会》

① 設置根拠

薩摩川内市不当要求行為等の防止及び対策に関する要綱 第3条

② 委員会の構成

役 職	委 員
委員長	市民安全部を担任する副市長
副委員長	市民安全部長
委 員	行政管理部長、未来政策部長、市民安全部次長（危機管理担当）

	及び関係部局長
--	---------

③ 事務局

防災安全課

≪「不当要求行為等」とは≫

「不当要求行為等」とは、次に掲げるものをいう。

- ① 暴力行為等社会常識を逸脱した手段により要求の実現を図る行為
- ② 正当な理由なく、職員に面会を強要する行為
- ③ 乱暴な言動により職員に身の安全の不安を抱かせる行為
- ④ 正当な権利行使を装い、又は社会的相当性を逸脱した手段により金銭的な権利等を不当に要求する行為
- ⑤ 前号各号に掲げるもののほか、市の事務事業の執行並びに市の施設等の保全及び秩序の維持に支障を生じさせる行為

上記の案件の場合は

「不当要求行為等対策委員会」で審議

別紙

■別紙 「苦情発生から相談解決までの流れ」

