

カスタマーハラスメント対応マニュアル



令和7年6月
長岡市

【目次】

はじめに	1
第1 カスタマーハラスメントの定義	3
第2 クレームとカスタマーハラスメント	4
第3 カスタマーハラスメントへの対応	
1 対応フロー図(基本)	6
2 初期対応	6
3 組織的な対応等	8
第4 カスタマーハラスメント行為別の対応例	11
第5 犯罪に該当する行為例(参考)	16

はじめに

近年増加するカスタマーハラスメントは、働く人を傷つけるのみならず、職場の環境や円滑な事業の実施などに悪影響を及ぼすものであり、社会全体で対応しなければならない課題となっています。

令和2年、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、顧客等からの著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）に関して、事業主は、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取組を行うことが望ましい旨、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旨が定められました。

令和7年6月には、顧客による従業員への著しい迷惑行為「カスタマーハラスメント（カスハラ）」への対策を企業に義務付け、相談窓口の設置や対応方針の明確化などを求める改正労働施策総合推進法などが可決、成立しました。

また、厚生労働省「令和5年度職場のハラスメントに関する実態調査」では、過去3年間に「カスタマーハラスメントを受けた」と回答した労働者は、全労働者のうち10.8%と、パワーハラスメントに次いで多い状況となっています。

長岡市では、令和6年9月に行った全職員へのアンケート調査において、過去2年間にカスタマーハラスメントを受けたと回答した割合は約3割にも上り、「心身の不調があった」、「医療機関（心療内科など）を受診した」との回答もあり、深刻な状況であることを確認しました。

本来、市民等から、行政のサービスや制度、業務等に対して不平・不満を訴える正当な苦情やクレームは、行政サービスの質を向上させる機会であり、真摯に受け止める必要があります。また、障害を持つ人や高齢者など、合理的な配慮が必要な場合もあります。しかし、不当・悪質なクレーム等は、職員に過度な精神的ストレスを感じさせるとともに、通常の行政サービスに支障を生じさせ、時間的、精神的、経済的な負担を与え、大きな損失を招くことが想定されます。

職員が安心して働くことができる職場環境を確保し、業務に取り組むことが、より良い行政サービスを提供できることにつながります。市は、不当・悪質な苦情等から職員の心身の健康を守り、より満足度の高い行政サービスを提供していくため、組織的なカスタマーハラスメント対策に取り組めます。

(参考)長岡市カスタマーハラスメントに関するアンケート調査結果(抜粋)

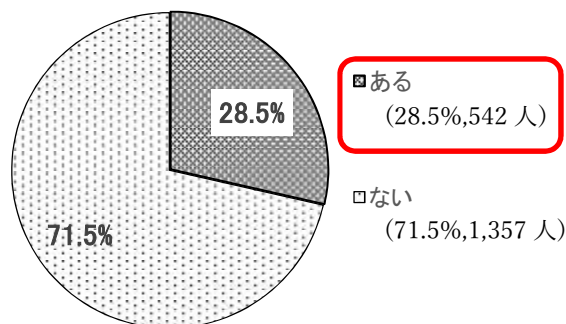
調査期間:令和6年9月2日～9月30日

対象者数:会計年度任用職員を含む全職員4,358人

回答者数:1,899人

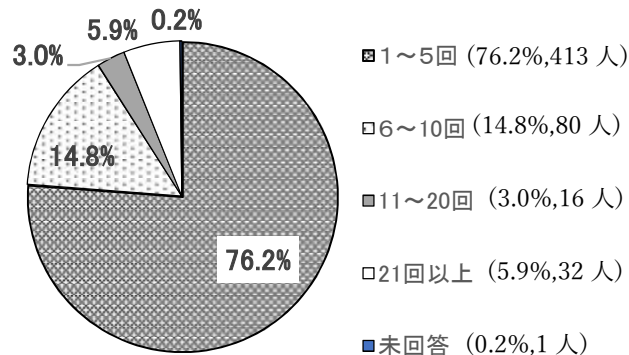
回答率:43.6%

直近2年間でカスハラを受けたことがあるか



※回答者 1,899 人の回答状況

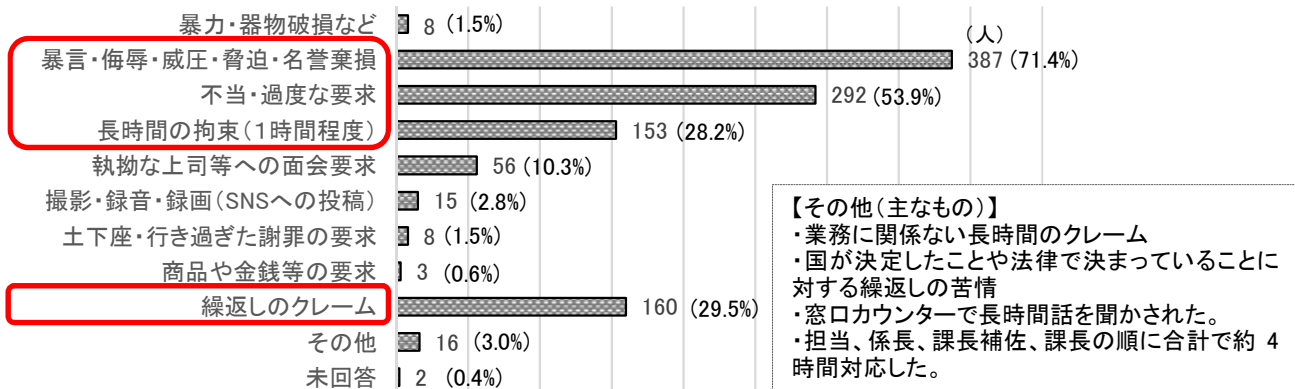
受けたカスハラの延べ回数(直近2年間)



※カスハラを受けたことがあると回答した 542 人の回答状況

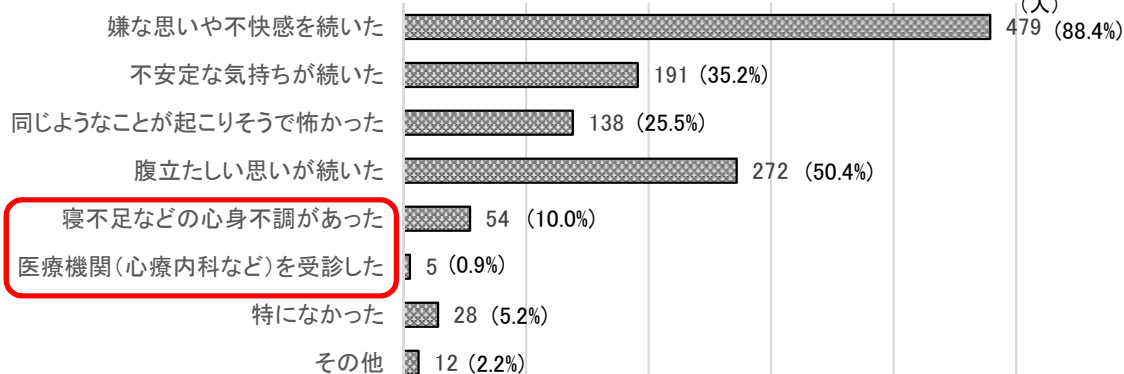
受けたカスハラの具体的な内容(複数回答可、3つまで)

※カスハラを受けたことがあると回答した 542 人の回答状況



カスハラを受けた後の自身の状態(複数回答可、3つまで)

※カスハラを受けたことがあると回答した 542 人の回答状況



第1 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、「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、職員の就業環境が害されるものをカスタマーハラスメントと判断します。「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）」より抜粋

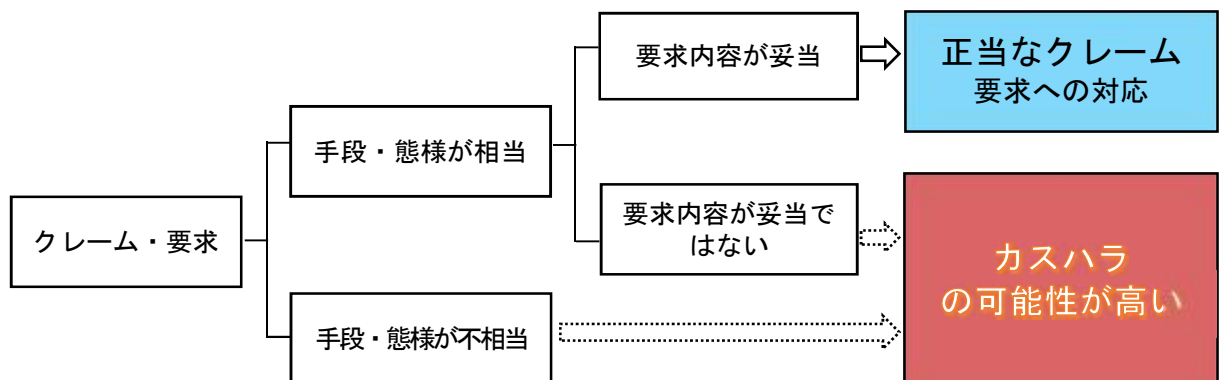
「要求内容に妥当性」がないもの
○本市の行政サービスに瑕疵・過失が認められないもの ○要求の内容が本市の行政サービスの内容と関係がないもの
(例)・本市に瑕疵や過失が認められないことに対して対応を要求する行為 ・過剰な要求や不当な言いがかりをつける行為 ・どのように対応すればいいかわからない曖昧な要求 ・他の団体等が実施する取組に関する要求

「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」
○要求の際の手段・態様が暴力的・威圧的・継続的・拘束的・差別的又は性的なもの
(例)・身体的な攻撃（暴行、傷害） ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、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、居座りなど） ・差別的な言動 ・性的な言動 ・職員個人への攻撃、要求 ・妥当性を欠く金銭などの補償の要求 ・妥当性を欠く謝罪の要求（土下座を除く）

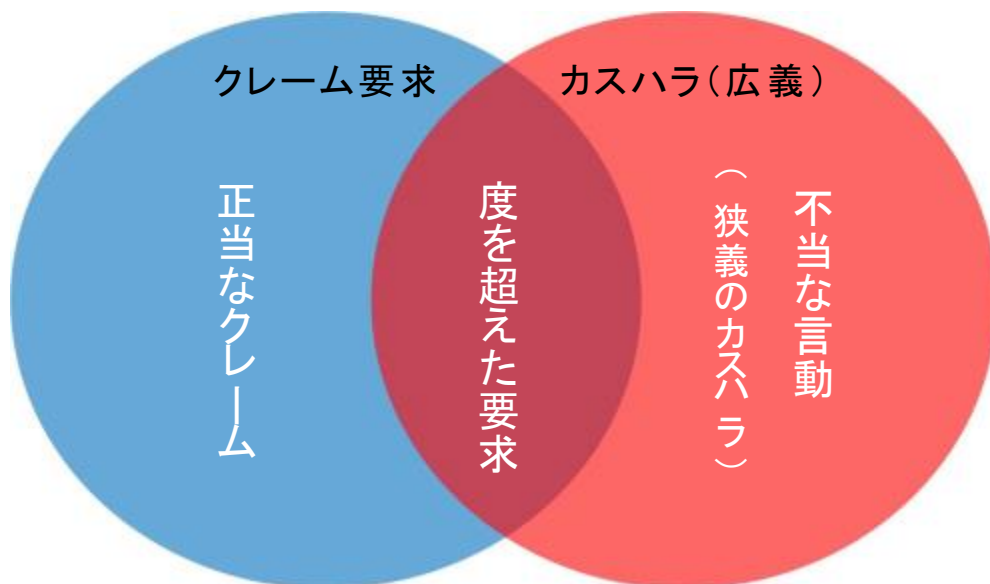
第2 クレームとカスタマーハラスメント

クレームとカスタマーハラスメントの大きな違いは、要求の妥当性と表現方法にあります。正当なクレームは、具体的な行政サービス等に関する不満や改善点を社会通念上適切な方法で伝えるものですが、カスタマーハラスメントは、「市民等からの要求内容が妥当性を欠くもの」、又は「その要求を実現するための手段・態様が社会通念に照らして不相応な言動」となります。

【クレームとカスハラ（ハラスメント）の判断】



【クレームとカスハラ（ハラスメント）の関係】



※「クレーム」と言ってもその内容は様々で、中には正当性を欠くケースもあり、度を越えた要求は「カスタマーハラスメント」に該当する場合があります。両者を厳密に区別するのは難しいケースも多いため、要求の内容と要求の手段・態様から、一つひとつを個別具体的に判断する必要があります。

●要求を実現するための**手段・態様**が社会通念上不相当な言動

【要求内容の妥当性にかかわらず不相当とされる可能性が高いもの】

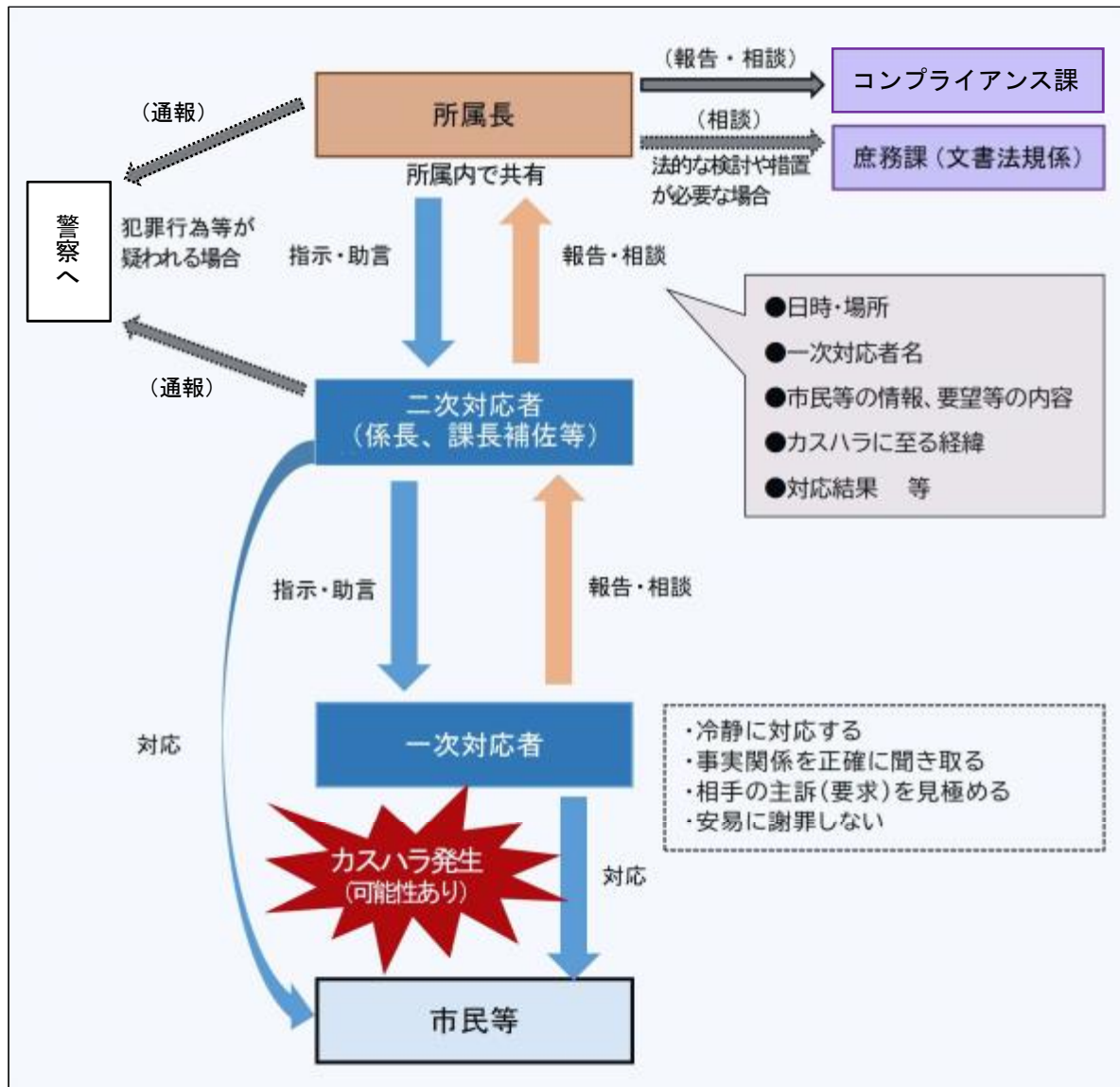
行為類型	行為の内容
身体的な攻撃	・物を投げつける、唾を吐くなどの行為 ・殴打する、足蹴りを行うなどの行為
精神的な攻撃	・職員やその親族に危害を加えるような言動 ・大声で執拗に責め立て、金銭等を要求するなどの行為 ・人格を否定するような言動 ・多数の人がいる前で職員の名誉を傷つけるような言動
威圧的な言動	・声を荒らげる、睨む、話しながら物を叩くなどの言動 ・説明を遮り高圧的に自らの要求を主張すること。 ・話の揚げ足を取って責め立てること。 例:さっさとやれ、もたもたするな、〇〇をやれ/〇〇をやるな、舐めてるのか
土下座の要求	・謝罪の手段として土下座をするよう強要すること。
継続的な(繰り返される)、執拗な(しつこい)言動	・必要以上に長時間にわたって厳しい叱責を繰り返すこと。 ・何度も電話をして自らの要求を繰り返すこと。
拘束的な言動	・長時間の居座りや電話等で職員を拘束すること。 ・退去するように言われたにもかかわらず、正当な理由なく長時間にわたって居座り続けること。 ・職員を職場外(自宅や事務所)等に呼び出し、長時間にわたって執拗に自らの要求を繰り返すこと。
差別的な言動	・人種、職業、性別、性的指向等に関する侮辱的な言動
性的な言動	・わいせつな言動や行為を行うこと。 ・つきまとい行為を行うこと。
個人への攻撃、要求	・服装や容姿等に関する中傷を行うこと。 ・個人を名指しした中傷を SNS 等において行うこと。 ・職員の顔や名札等を撮影した画像を本人の許諾なく SNS 等で公開すること。

【要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの】

要求	要求の内容
妥当性を欠く金銭などの補償の要求	・提供したサービス等と比較して、社会通念上、著しく高額な金銭による補償を要求すること。 例:慰謝料を払え、賠償しろ
妥当性を欠く謝罪の要求(土下座を除く)	・正当な理由なく、上司や事業者の名前で謝罪文を書くよう要求すること。 ・正当な理由なく、自宅に来て謝罪するよう要求すること。 例:書面で謝罪しろ、職員を解雇しろ、自宅まで謝罪に来い 等
不可能な行為や抽象的な要求	・不可能な行為(法律を変えろ、子どもを泣き止ませろ等)を要求すること。 ・抽象的な行為(誠意を見せろ、納得させろ等)の要求

第3 カスタマーハラスメントへの対応

1 対応フロー図（基本）



2 初期対応

(1) 何を言われても動じない

- ア 相手によっては強い口調や威圧的な態度で意見を主張するケースもあるが、つられてこちらも感情的になると、初期の段階で話がこじれるため、強い言葉はまともに受け止めず、落ち着いて対応を続ける。
- イ 相手の要望や主張に真摯に耳を傾け、わかりやすく丁寧な言葉遣いで接し、冷静に事実関係や主張の内容を把握する。
- ウ 一般的なクレームに対する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につながる可能性に注意する。
- エ 高齢者や障害者、外国人など相手の特性に応じて適切な対応を心掛ける。

(2) 事実関係を正確に把握する

ア 5W1H（※）により正確な事実関係を確認する。

※When（いつ）Where（どこで）Who（誰が）What（何を）Why（なぜ）How（どのように）

イ 相手の話が理路整然としない場合であっても、途中で遮ったり、反論したりせず、ひととおり話を聞く。

ウ 不明瞭な点は書きとめるなどして、話の後で質問し、苦情の要点を整理する。

エ 事実を確認しないまま、相手の要求内容を認める発言はしない。

オ 事実関係の確認前の段階では、限定的な謝罪（例：嫌なお気持ちを与えてしまい誠に申し訳ございません。）にとどめる。

カ 組織的な調査・確認が必要である場合は、必要な調査等を行った上で回答する旨を相手に伝え、不当な要求を排除するためにも、相手の住所、氏名、連絡先等を確認する。

キ 調査・確認に時間を要する場合、具体的な日数（例：○日間、○週間程度）を伝える。

ク 対応状況は、日時、場所、相手の言動、自分の発言など、感情を交えず、事実のみを詳細に記録しておく。

(3) 相手の主訴を見極める

ア 要求内容を明確に特定した上で、その内容に議論を限定する。

イ 特定した要求内容を踏まえ、対応の可否を検討する。

ウ 電話でのクレーム対応の場合、相手の氏名や連絡先等を確認し、可能な範囲で特定する。要求内容を聞いたうえで、同じ内容を復唱し、要求内容を特定する。

エ 主訴が分からない場合や要望が不明瞭な場合は、カスタマーハラスメントの可能性が高いため、安易に同意したり、認めたりしないように注意する。

(4) 安易に謝罪しない、要求を認めない

ア 事実関係を正確に把握する前に謝罪や要求を認めることは、責任が市にあることを認めることになりかねないため、発言に注意が必要

イ 一方で、対応の不手際など、相手が不快な思いをしたという事実に対しては、相手が冷静になることにつながるため、「お待たせして申し訳ございません。」などのように謝罪する。

ウ この場合は、何に対してのお詫びかを明確にし、全てに対する謝罪や、責任を認めた、要求が通ったと誤解されないように対応する。

(5) その場で解決させようとしない、焦らない

ア 一刻も早く相手の怒りを鎮め、解決したい気持ちから、相手の要求を容認するような発言をすると、後々揚げ足を取られることにつながりかねないため、焦らずに対応する。

イ 自分の権限を超えるような判断をする場合は、一旦対応を中断し、上司に報告した上で、「私一人では判断できかねますので、関係者で協議した上で改めてこちらからご連絡させていただきます。」のような文言で対応する。

(6) 一人ではなく、組織で対応する

ア 強い口調や恫喝などの行為が継続する場合は、窓口や電話に関わらず、1人の職員だけが対応することなく、組織として対応する。

イ トラブルの報告を受けた上司等は、複数名で対応することや、場所を変えることなど、必要な指示を行うとともに、状況に応じて自らも対応者となること。

3 組織的な対応等

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、組織的な対応に移行する。

(1) 一次対応者の判断

市民等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、以下のとおり対応する。

ア 二次対応者（係長級以上の職員等）への報告

- ・聞き取った内容や行為の現状について報告する。
- ・状況に応じて、二次対応者が同席の上で、対応を継続するか判断する。

イ 複数人での対応

（窓口対応）

- ・組織で対応することを明確にするため、原則、複数人で対応する。
- ・役割分担（応対、記録、録音等）を定め、各自が役割を遂行する。

（電話）

- ・電話でのクレーム対応の場合、初期対応した職員による対応を原則としつつ、相手の要求が著しく相当性を欠く内容であれば、1人で抱え込まず対応者を上司に代わる。

（訪問等）

- ・訪問でのクレーム対応の場合、カスタマーハラスメントの発生を未然に防止するため、複数人で訪問する。不測の事態が発生した場合に早急な援助を期待できないことから、単独行動を取らない。

ウ 場所の設定

- ・原則、同フロア内の相談窓口などオープンスペースで対応する。
- ・やむを得ない場合、次の措置を講じた上で、会議室等で対応する。
 - ✓密室にしない。ドアを開けて室内の状況を周囲が確認できるようにする。
 - ✓すぐに退室できるように、職員は出入口側に着席する。
 - ✓退去しない場合に不退去とみなすため、管理権の範囲内の場所（例：執務室内の会議室）を選定する。
- ・訪問してクレーム対応する場合、可能な限り、市民等の自宅やオフィスでの対応は避ける。難しい場合、第三者がいる場所で対応する。

エ 発言内容を録音する

- ・正確な記録が難しい場合や、相手が感情的になり大声や暴言、威圧的な対応で意見を主張する場合は、会話を録音する。
- ・録音にあたり、「行き違いがないよう、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する。
- ・相手の同意を基本とするが、脅迫などの違法性や悪質性等を判断し、証拠を残すために同意を得ることなく録音することも差し支えない。

(2) 二次対応者の判断、所属長への報告・対応

- ア 一次対応者からの報告を踏まえ、相手からも聞き取りを行う。
- イ カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、状況に応じて、一次対応者と市民等を引き離し、安全を確保する。
- ウ 所属長へ報告し、所属内で共有するとともに今後の対応を検討する。
- エ 「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」を市民等に伝達する。
- オ 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は、対応の中止を検討する。
- カ 所属長は、二次対応者等から報告のあった事案について、著しく対応が困難なカスタマーハラスメント（膠着状態が続いている、悪質性が高い、庁内での共有が必要なものなど）については、別紙「カスタマーハラスメント発生報告書」をコンプライアンス課に提出する。法的な検討や措置が必要な場合は、庶務課文書法規係に相談し、今後の対応を検討する。

(3) 対応時間の設定

二次対応者は、膠着状態に陥ってから、「〇〇分」を目安に対応を終了することを相手に伝達する。（電話であれば切電する。）

【時間の目安】

- ・要求内容が不当な場合、膠着状態となった後、**30分程度**を目途に判断する。ただし、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すること。

(4) 警告・対応中止

- ア 脅迫や暴言などの違法性、悪質性が高い言動に対しては、「そのような発言をされるのであれば、これ以上はお話しはできかねます。」「そのような発言は控えてください。」と告げ、複数回警告する。
- イ 警告に応じず、暴言等が続く場合や、市として対応できない要求を繰り返す場合は、対応できないことを伝え、対応を終了する。
- ウ 暴力行為や器物破損など、身の危険を感じた場合は、直ちに対応を終了し、相手との距離を取り、警察へ通報する。

(5) 法的対応

ア 庁舎等管理規則による迷惑行為中止の警告、退去の命令

- ・迷惑行為を止めるよう市民等に伝える。2、3度繰り返す。
- ・迷惑行為を止めない場合は、庁舎等管理規則に基づき、庁舎管理責任者に報告の上、退去を命じることができる。（各庁舎の管理責任者は、別紙「庁舎管理責任者一覧」を参照）
- ・上記庁舎等管理規則に定めのない施設等については、各施設の所管課等が対応すること。

イ 警察との連携

- ・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」旨を告げて、警察に通報する。

連絡先	TEL
緊急通報	110
長岡警察署刑事課	0258-38-0110（代表）
新潟県警本部刑事部組織犯罪対策課	025-285-0110（代表）
（公財）新潟県暴力追放運動推進センター	025-281-8930（相談用）

- ・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、市民等を退去させたい旨を明確に伝える。
- ・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。

ウ 弁護士への相談

- ・市としての対応や回答内容に法的問題がないか等の確認や、相手が「訴える」と主張するような訴訟に発展する可能性があるトラブルなど法的な検討が必要な場合は、現状を所属長に報告し、庶務課文書法規係に相談の上で、弁護士への相談を検討する。

第4 カスタマーハラスメント行為別の対応例

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、厚生労働省が策定した「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を9つの類型に分けています。

実際の場合では複合的な事案も想定されるため、類型ごとの対応例を踏まえて適切に対応します。

1 時間拘束型

長時間の電話や居座りによって、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。
〔例:「これまで説明したとおり、これ以上こちらで対応できることはありません。」〕
- ② 長時間にわたることが予想される場合は、対応する時間を設定する。
〔例:「他の予定がありますので、〇時までならお話を伺うことができます。」
「これまでお話を伺いましたので、あと〇分であれば引き続き伺います。」〕
- ③ 膠着状態となり、設定した時間を経過した場合は対応を終了する。(電話の場合は切電する。)
〔例:「お伝えした時間になりました。他の予定がありますので、お引き取りください。(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ありませんので、対応を終了させていただきます。(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、それでも退去せず、大声を出すような場合は警察への通報を検討する。

2 リピート型

理不尽な要望について、繰り返し電話で問い合わせる、面会を求める

【対応例】

- ① 繰り返し行われる不合理な問い合わせには対応できない旨を伝える。
〔例:「以前より何度も伺っておりますが、何度もご説明しているとおおり、こちらで対応できることはありません。」〕
- ② さらに繰り返し問い合わせがある場合には、対応を打ち切ることを伝える。
〔例:「その件については、何度もご説明しました。同じお話でしたら、対応することはできません。(電話を切らせていただきます。)」〕
- ③ 行為がやまない場合は、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」などの侮辱的な発言、人格否定、名誉棄損的な発言をする

【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ため、発言のたびに暴言を辞めるよう複数回、警告する。

〔例:「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、そのような発言はやめてください。」〕

- ② 侮辱的発言や名誉棄損、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。

〔例:「『馬鹿』というのは侮辱的な発言です。この後の発言は対応の証拠として録音させていただきます。」〕

- ③ 複数回の警告を行っても暴言を辞めない場合は、対応を中止し退去を促す。

〔例:「再三やめてくださいとお伝えしても収まらないので、これ以上対応できません。お引き取りください。（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、警察への通報を検討する。

4 暴力型

殴る、蹴る、叩く、物を投げつける、水をかける、胸ぐらをつかむ、ぶつかってくる等の行為を行う

【対応例】

- ① 相手から危害を加えられないよう一定の距離を保ち、安全を確保する。
② 直ちに警察に通報し、その旨を所属長、庁舎管理責任者に報告する。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」などの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、異常に接近するなど、職員を怖がらせるような行為、脅しなど

【対応例】

- ① 恐怖を感じる言動に対して、怖いという感情を相手に伝え、止めるよう複数回、警告する。

〔例:「その発言はどのような意味でしょうか。脅しですか。怖いです。」「そのように威圧的ではお話ができません。止めてください。」〕

- 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。
 〔例：「〇〇という発言は脅迫的な発言です。この後の発言は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。）
 〔例：「怖くて対応できません。お引き取りください。（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しに対しては、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。
 〔例：「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、庁舎管理責任者に報告すること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、断っても執拗に特別扱いを要求する、又は文書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。
 〔例：「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。
 〔例：「申し訳ございませんが、お申し出の内容には対応できません。」「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 上位者の対応が必要な場合は、上位者と交代する。
- ④ 文書等での謝罪は、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、原則、文書等での謝罪には応じられない旨を伝える。
- 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。
 〔例：「お詫びにつきましては、先ほどお伝えさせていただいたところであり、土下座はできません。」〕
- ⑥ 対応が長時間にわたる場合は、「長時間拘束型」、脅しがある場合は「威嚇・脅迫型」として、対応や警告、対応中止等の措置をとる。

7 庁舎外拘束型

クレームの詳細が分からない状態で、職場外（自宅やオフィス、特定の場所など）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。
- ③ 自宅や事務所には入らず、玄関先で対応する。
- ④ 対応できる時間を設定し、設定した時間を経過した場合は、退去する。
〔例：「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。」〕
- ⑤ 拘束されるような状況が生じた場合は、警察に通報することを告げ、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棄損やプライバシーを侵害するような書き込みをする

【対応例】

- ① 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に注意する。
〔例：「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の録音はお止めください。」〕
- 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。
〔例：「これ以上は対応できません。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、庁舎管理責任者に報告すること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

職員の身体に触る、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、性的な冗談を言う、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、録音等による証拠を残す。

〔例:「その発言(行為)はセクシュアルハラスメントに当たるので、止めてください。記録(録音)させていただきます。」「弁護士や警察に相談します。」〕

- ② 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責任者と調整する。
- ③ 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。

- ・ 「カスタマーハラスメント」という用語を用いると、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」であるから対応を中止するのではなく、不当な言動に対して、これ以上は対応できないということをしっかり説明してください。

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。

- ・ 過去と同じ内容であれば、リピート型として対応しますが、新しいものは、当該申出・要求がカスタマーハラスメントに当たるか、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し、対応してください。

5 犯罪に該当する行為例（参考）

行為等の例	罪名	法定刑
殴る、蹴る、物を投げつけるなどの行為をした結果、被害者が <u>怪我をした</u> 場合	傷害罪 (刑法第 204 条)	15 年以下の拘禁刑、 50 万円以下の罰金
殴る、蹴る、物を投げつけるなどの行為をした結果、被害者が <u>怪我をしなかった</u> 場合	暴行罪 (刑法第 208 条)	2 年以下の拘禁刑、 30 万円以下の罰金、 拘留、科料
被害者又はその親族の生命、身体、自由、名誉、財産などに対して害を加える旨を告げた場合 (例:「殺してやる」「お前の子どもを痛い目にあわせてやる」など)	脅迫罪 (刑法第 222 条)	2 年以下の拘禁刑、 30 万円以下の罰金
公然と事実を摘示し、人の社会的評価を低下させる (例:不特定多数の人が閲覧可能な SNS 上で事実と反する書き込みをするような行為)	名誉棄損罪 (刑法第 230 条)	3 年以下の拘禁刑、 50 万円以下の罰金
暴行又は脅迫を用いて、相手方を畏怖させ、財物又は財産上不法の利益を交付させる (例:金をよこせ、請求を取り下げろなど)	恐喝罪 (刑法第 249 条)	10 年以下の拘禁刑
脅迫又は暴行により、人に義務のないことを行わせたり、権利の行使を妨害する行為 (例:土下座させる、謝罪文を書かせる、代金を免除させるなど)	強要罪 (刑法第 223 条)	3 年以下の拘禁刑
事実を摘示しなくても、公然と人を侮辱した場合 (例:「バカ」「アホ」「ゴミ」「ブス」などの発言)	侮辱罪 (刑法第 231 条)	1 年以下の拘禁刑、 30 万円以下の罰金、 拘留、科料

行為等の例	罪名	法定刑
退去するように求められたのに、正当な理由なく、庁舎等から退去しなかった場合	不退去罪 (刑法第 130 条)	3 年以下の拘禁刑、 10 万円以下の罰金
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する (例:無言電話を繰り返す、虚偽の内容で誹謗中傷する)	偽計業務妨害罪 (刑法 233 条)	3 年以下の拘禁刑、 50 万円以下の罰金
威力を用いて業務を妨害する行為 (例:大声を上げる・机を叩く・蹴るなどの行為で、その場にいる人たちを怖がらせ、要求を通そうとする。長時間の電話、長時間の拘束、過度で執拗なクレームにより要求を通そうとする)	威力業務妨害罪 (刑法 234 条)	3 年以下の拘禁刑、 50 万円以下の罰金