

糸魚川市職員カスタマーハラスメント対応マニュアル

令和8年3月

糸魚川市総務課

目次

内容

1 はじめに.....	1
2 カスタマーハラスメントとは	2
3 カスタマーへの基本的な対応(まずは予防から).....	4
4 カスタマーハラスメントとなる判断基準.....	5
5 カスタマーハラスメントへの対応	6
6 カスタマーハラスメントの種類と対応例	9
(参考1：カスタマーハラスメント対応フロー図)	12
(参考2：カスタマーハラスメントが抵触する法律)	13
(参考3：カスタマーハラスメント対応記録票)	14
(参考4：カスタマーハラスメントに関する報告書)	15

1 はじめに

近年、行政サービス利用者等からの理不尽で過剰な要求、暴言や恫喝などのいわゆる「カスタマーハラスメント」が問題になっています。当市においても窓口や電話、メール等によって長時間または頻繁な対応を求められることで不調を訴える職員が増えてきています。

令和7年度に実施した、カスタマーハラスメントアンケート（回答率 45.7%）では、

- 受けたことがある・・・35%
- 受けている職員を見たことがある・・・52%

という結果でした（アンケートの詳細については別紙「カスタマーハラスメントアンケート集計結果」参照）。

上記を背景として、糸魚川市は、より満足度の高い行政サービスを提供するために職員が安心して働くことができるよう、カスタマーハラスメントと判断される行為に対して毅然とした態度で臨み、組織一丸となって対応していくため、「糸魚川市職員カスタマーハラスメント対応マニュアル」を策定しました。

本マニュアルは、行政サービス利用者等からの不適切な言動（カスタマーハラスメント）から職員の安全と働きやすい職場環境を守るため、組織としての対応方針と具体的手順を定めることを目的とします。このマニュアルにより、以下5つの事柄を実現することを目指します。

- 職員の身体的・精神的安全の確保
- カスタマーハラスメント発生時の一貫した初動対応とエスカレーションの標準化
- 事実記録・証拠保全の徹底と、必要に応じた法的対応の円滑化
- 行政サービス利用者等への対応の品質維持及び正当なクレームへの適切な対応の両立
- 組織内での支援体制（相談窓口等）の整備

また、このマニュアルは、当市に所属する全ての職員に適用し、内容については定期的に見直しを行います。対象となる業務範囲は、窓口、カスタマーサービス（電話・メール・チャット含む）、自宅訪問、検査・点検等の対面業務、オンライン窓口及び SNS 対応業務など、当市と直接または間接的に接するあらゆる業務になります。

本マニュアルは、市民や利用者の正当なクレーム・意見表明や、業務上合理的な範囲の要求（法令や契約に基づく請求等）を不当とみなすものではありません。職員は普段から、市民や利用者の窓口や電話の対応には真摯に耳を傾け、丁寧に説明するなど適切な対応が求められます。そのため、職員が研修等を通して職員の接遇力や説明能力の向上に努めることが必要です。

実際の対応に当たっては、本マニュアルを基本とし、業務の内容や性質、相手方の特性を踏まえて適切に対応します。

2 カスタマーハラスメントとは

1 定義

本市では、カスタマーハラスメントを次の(1)から(3)の要素を全て満たすものとして定義します。

- | |
|--|
| (1) 行政サービス利用者等から職員（職員個人又は課などの組織も含む）へのクレーム・言動 |
| (2) 要求の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 |
| (3) 当該手段・様態により、職員の就業環境が害されるもの |

(1) 行政サービス利用者等から職員へのクレーム・言動

行政サービス利用者等…糸魚川市から行政サービスを受ける市民、訪問者や市の業務に密接に関係するもの

職員…糸魚川市の行政サービスに従事する職員（指定管理者等の職員も含む）

(2) 要求の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

行政サービス利用者等の要求の内容が妥当かどうか、当該クレーム・言動の手段・態様が「社会通念上不相当」であるかどうか、総合的に勘案する。

(3) 当該手段・態様により、職員の就業環境が害されるもの

職員が人格や尊厳を侵害する言動により身体的・精神的に苦痛を与えられ、就業環境が不快となった。これにより、能力の発揮に大きな悪影響が生じた。また、著しい迷惑行為により業務が圧迫され本来すべき業務に時間を割くことができず、超過勤務が増加した。

2 カスタマーハラスメントに該当する可能性がある行為

(1) 要求の内容が妥当性を欠く場合

- 事実や根拠が糸魚川市に瑕疵・過失のないことに対する要求
- 要求の内容が糸魚川市の行政サービスの内容と関係がない場合

内容（例）	チェック
・事実や根拠がないこと、市に瑕疵・過失が認められないことに対する対応の要求	<input type="checkbox"/>
・過剰な要求や不当な言いがかり	<input type="checkbox"/>
・過大な補償や謝罪の要求	<input type="checkbox"/>
・どのように対応すれば良いか分からない曖昧な要求	<input type="checkbox"/>
・市の行政執行に直接関係のない、他団体の取組等に関する要求	<input type="checkbox"/>

(2) 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言動

●手段・態様が暴力的・威圧的・継続的・拘束的・差別的又は性的である場合

言動	具体例	チェック
・身体的な攻撃（暴行、傷害）	・殴る、蹴るなどの暴力を振るう。 ・つばを吐きかける。	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
・精神的な攻撃（人格否定、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言など）	・誹謗中傷する。 ・物を壊し威圧する。 ・侮辱的発言をする。 ・「殺す」などといった脅しをする。 ・SNS やマスコミへの暴露をほのめかす。 ・凶器を持参し何らかの要求をする。 ・大声で怒鳴る、恫喝する。 ・罵声を浴びせる。	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
・威圧的な態度	・優位な立場にいることを利用し暴言を吐く。 ・特別扱いをするよう要求する。	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
・妥当性を欠く謝罪の要求	・土下座を要求する。 ・根拠もなく謝罪を要求する。	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
・継続的、執拗な言動	・同じ内容のクレームを何度も繰り返す（一案件当たり少なくとも5回以上）。 ・説明を聞いても納得・理解しない。 ・謝罪を受け入れない。	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
・拘束的な行動（不 退去、居座り、監 禁）	・30分以上の長時間電話で話す。 ・職場で1回1時間以上、長時間拘束する。 ・理由なく夜間での対応を要求する。	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
・差別的な言動	・差別的発言をする。	<input type="checkbox"/>
・性的な言動	・つきまとう。 ・わいせつな行為・発言をする。	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
・職員個人への攻撃、要求	・職員の氏名や画像を SNS に投稿する。 ・対応状況を SNS で投稿する又は投稿すると脅す。 ・職員の自宅に電話する。	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
・妥当性の欠く金銭などの補償要求	・言いがかりによる金銭の要求、又は要求すると脅す。	<input type="checkbox"/>
・その他	・言葉尻を取らえて揚げ足を取る。 ・同じ質問を繰り返す。 ・プライベートを詮索する、プライベートを知っていると 言う。 ・職場や職員を無断で撮影する又は撮影すると脅す。	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

3 カスタマーへの基本的な対応(まずは予防から)

行政サービス利用者等からの苦情やクレームに対しては、それぞれの事情に配慮した上で、真摯に耳を傾け、丁寧に説明するなど、適切かつ迅速に対応することが重要です。

このため、以下の事項に留意しつつ、カスタマーに対しては初期段階から適切な対応を心掛け、まずは、カスタマーハラスメントの予防に努めます。

予防的対応…まず相手の言い分を聴く、丁寧な説明を行う、結論を急がない、相手の感情を高ぶらせない、責任回避行動は行わない、といった初期対応を十分に行うことで、一般的な苦情対応と同様に取り扱うことができ、トラブルへの発展を抑えることができる可能性があります。

予防的対応の具体的な方法

(1) 相手の言い分を聴き、冷静に対応する

- ・ 苦情等を寄せる方の中には、感情的になり厳しい口調や威圧的な態度で意見を主張する方もいますが、これに反応して感情的になると、話がこじれてしまう場合があります。
- ・ 話を十分に聴いて理解を示します。場合によっては相手の言葉を複唱し、真剣に聴いている姿勢を示します。専門用語などは使わずに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します。
- ・ 高齢者や障害者、外国人など相手方の特性に応じて適切に対応します。

(2) 事実関係を正確に把握する

- ・ 5W1H（いつ、どこで、誰が、何を、どのように）により話の内容を具体的に把握し、対象、理由、要求などを特定します。
- ・ 相手の話が理路整然としない場合であっても、途中で話を遮ることや反論することはせず、まずは一通り話を聴き、内容に不明確な部分などがあれば質問をして確認し、苦情等の要点を整理します。
- ・ 苦情等に対して的確に対応するほか、不当な要求を排除するためにも、相手方の住所、氏名、連絡先等を確認し、相手の言動など事実関係を詳細に記録します。

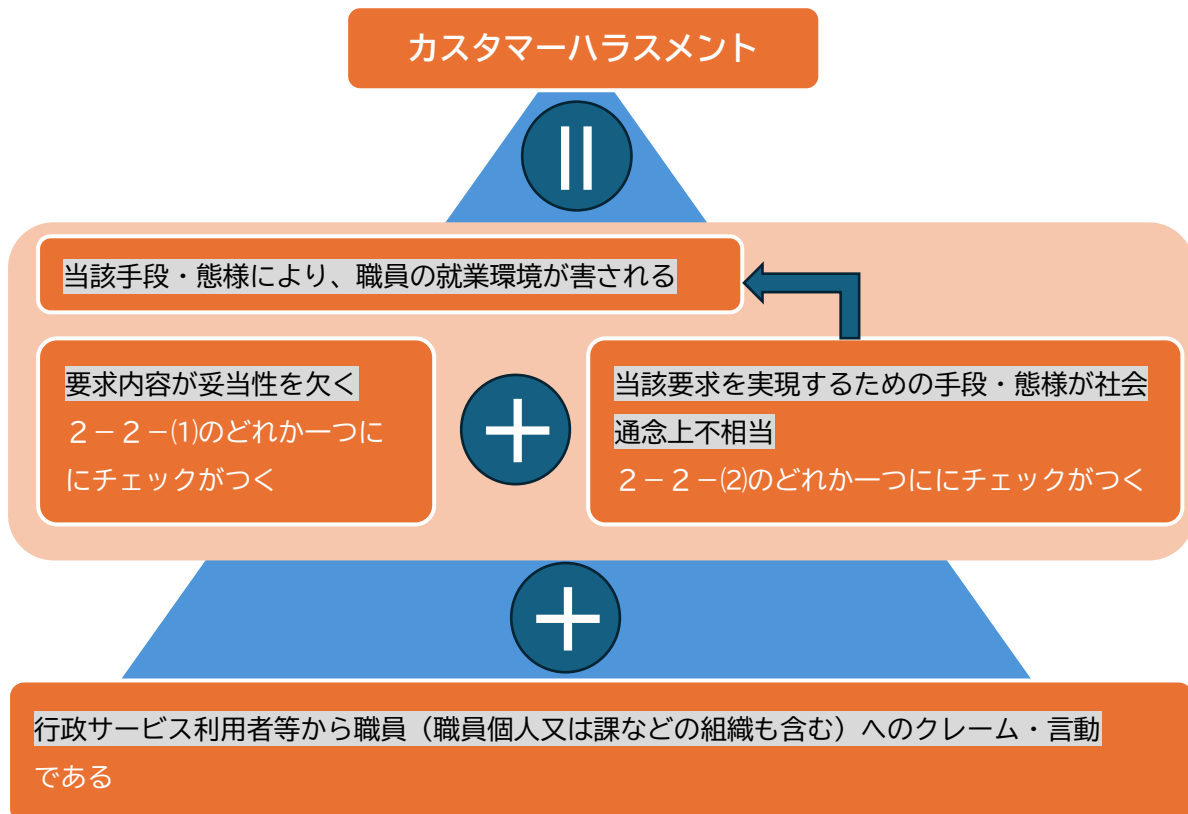
(3) むやみに謝罪しない

- ・ 正確に状況が確認できるまでは、事実や責任を認めたような発言は行いません。
- ・ 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お詫びすることは、相手を冷静にさせることにつながります。
- ・ お詫びする内容を具体的にし、事実や責任を認めたと受け取られないように注意する必要があります。

4 カスタマーハラスメントとなる判断基準

1 判断

行政サービス利用者等からの苦情やクレームに対しては、カスタマーへの予防的な対応が基本ですが、悪質な事案へ発展した場合は、カスタマーハラスメントとしての対応を行うか否かを判断します。カスタマーハラスメントとなるかどうかは、以下により判断します。



3つの要素を満たし、カスタマーハラスメントに該当すると判断された場合は、「5 カスタマーハラスメントへの対応」に基づき対応を行います。

2 留意事項

その程度や当該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ならない可能性もあります。また、職員の対応が不誠実又は不適切であった場合は、逆に職員に一定の責任が課せられる可能性もあります。

苦情やクレームは、行政サービスや職員の態度等に対しての不平や不満を訴えるもので、業務改善や行政サービスの向上につながるものもあります。

苦情やクレームのすべてをカスタマーハラスメントと判断するのではなく、第一に適切な対応に努め、その上で、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・態様が社会通念に照らして相当な範囲かどうかという観点から、カスタマーハラスメントの該当性を判断することとなります。

5 カスタマーハラスメントへの対応

苦情やクレームが長期化するなど、悪質な事案へと発展した場合には、カスタマーハラスメントとして、組織的に対処する必要があります。

カスタマーハラスメントへの対応において、担当者を孤立させてしまうと、担当者へ大きな精神的な負担を生じさせ、負担から誤った判断や対応をしてしまい、結果として対応が更に困難になり、業務や行政サービスの提供に大きな支障を招くおそれがあります。

こうした事態に至らぬよう、組織として、毅然と対応することが重要です。

1 対応のフロー

「(参考1：カスタマーハラスメント対応フロー図)」により対応します。所管課での対応を基本としますが、以下の場合には総務課へ報告し、対応について協議してください。

- (1) 法的に対応する必要性が生じた場合
- (2) 所管課で対応を行ったカスタマーハラスメント事案であるが、対応が長期にわたり未完了（1ヶ月を目安）の状態となっている場合
- (3) カスタマーハラスメントが繰り返されるおそれがあると認められる事案
- (4) その他報告することが適当であると認められる事案

報告については、「(参考4：カスタマーハラスメントに関する報告書)」により所属長より総務課へ報告します。なお、緊急を要する場合などはこの限りではありません。

また、所管課内では、「(参考3：カスタマーハラスメント対応記録票)」により、対応経過について確実に把握してください。

2 対応方法

予防的対応を経過した事案については、次の3つの原則によって対応します。

原則1 組織的に対応する
(1) 上司等との複数対応 <ul style="list-style-type: none">・ 応対、記録、通報などの役割を決めます。・ 上司は部下職員の対応に目を配り、対応に困っている状況を把握します。部下職員から相談があった場合は、対応を交代する又は同席します。カスタマーハラスメントと判断した場合は毅然と対応します。・ 相手と同数以上の複数人で対応し、対応する前の会話の記録、緊急時の通報先などそれぞれの役割分担を決めておきます。・ 対応した際の会話の記録等は絶対に渡さないでください。
(2) 責任者は対応しない <ul style="list-style-type: none">・ その場での回答をしないため責任者には対応させないようにします。

<p>(3) 管理可能な場所での対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・対応場所は、管理者権限が及ぶ場所で行います。できるだけ密室で行いません。部屋で行う場合は、ドアを開けるなどして室内の状況が確認できるようにします。 ・他のお客さんがいる場所等での対応はクレーマーへの他人の目が働き対応に効果的です。 ・万が一、トラブルが生じた場合は目撃者となります。 ・特別な事情がない限り、相手が指定する場所へ出向かないでください。
<p>(4) 時間を設定し打ち切る</p> <ul style="list-style-type: none"> ・電話は 30 分、対面对応は 60 分を目安に「これ以上こちらで対応できることはありません」と告げます。また、繰り返しの不合理な問い合わせは「同じ話でしたら対応を打ち切らせていただきます」と告げます。なお、暴行、脅迫、誹謗・中傷といった悪質な行為は、設定した時間にならなくとも対応を中止します。 ・「業務の都合上、〇時までならお話を伺うことができます」など、対応できる時間をあらかじめ設定し、相手に告げてから対応します。
<p>(5) 事案の共有</p> <ul style="list-style-type: none"> ・対応終了後、事実関係を時系列で整理し、所属長へ報告します。 ・他部署との連携が必要になる場合などは、速やかに関係部署に連絡し対応について協議します。 ・対応方針を含め必要に応じて総務課、理事者とも共有します。
<p>(6) 個別の対応方針を定めて所属内で共有する</p> <ul style="list-style-type: none"> ・繰り返される事案については、対応方針をあらかじめ定めて所属内で共有し、誰が対応しても統一した対応がなされるよう備えます。
<p>原則 2 毅然と対応する</p>
<p>(1) 議論は避ける</p> <ul style="list-style-type: none"> ・矛盾を突かれるおそれを回避し、端的に答えます。 ・長時間の対応は避けます。
<p>(2) 曖昧な回答はしない</p> <ul style="list-style-type: none"> ・分からないものは「事実関係を確認し後日回答」する。 ・安易な約束はしません。 ・理由のない書面は作成しません。また、理由のない書面での回答はしません。 ・書面へのサインを求められても絶対に応じないでください。
<p>(3) 発言の記録、録音</p> <ul style="list-style-type: none"> ・不当圧力の抑止となるので「齟齬がないよう録音させていただきます」と同意を得ます。悪質性が高い場合はこの限りではありません。
<p>(4) 警告する</p> <ul style="list-style-type: none"> ・脅迫や暴言には「そのような発言をされるならこれ以上のお話はできかねるので、そのような発言は控えてください」と警告します。聞き流すと許されると誤認される可能性があるのはっきり警告します。

<p>(5) 対応の中止</p> <ul style="list-style-type: none"> ・(4)の警告に応じない場合は直ちに対応を中止します。 ・生命、身体、財産に危害を加える旨の発言があった場合には、直ちに対応を中止します。同時に、実際に行動に移るかどうかを注視します。場合によっては、警察に通報します。
<p>原則3 法的に対応する</p>
<p>(1) 退去命令</p> <ul style="list-style-type: none"> ・糸魚川市庁舎等管理規則により管理者（総務課長、事務所長等）は命令することができます。
<p>(2) 警察への通報</p> <ul style="list-style-type: none"> ・退去に応じない場合や犯罪行為がある場合は「警察に通報する」旨告げて通報します。
<p>(3) 弁護士へ相談</p> <ul style="list-style-type: none"> ・回答内容が法的に問題ないか確認する場合や、相手が「訴えてやる」などと主張し訴訟へ発展する可能性がある場合は法的な対応が必要です。 ・弁護士に相談した上で対応している旨を告げることで、相手の行為が止むこともあります。 ・上記以外であっても、一方的な要求を繰り返す場合、無理な要求を突きつけてくるなど、弁護士を介した対応が必要な場合は総務課に相談をしてください。
<p>(注意)</p>
<p>※注意1 「カスタマーハラスメント」という言葉は使用しません。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「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」とは言いません。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、これ以上対応できないということをしっかりと説明します。
<p>※注意2 過去にカスタマーハラスメントを行った人の申し出を直ちにカスタマーハラスメントと判断しません。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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、対応してください。
<p>※その他の注意点</p> <ul style="list-style-type: none"> ・こちらの身分を特定させる行為（氏名を教える、名刺の交換等）は、相手の特性等を十分に考慮し、状況に応じて行ってください。万が一教えなければならない場合も氏のみにするなど、慎重に行ってください。

6 カスタマーハラスメントの種類と対応例

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ます。

実際の場面では、複合的な事例も想定されるが、あらかじめ様々な想定をしておくこととスムーズな対応へとつながります。

1 時間拘束型

・長時間にわたり、行政サービス利用者等が職員を拘束する。居座りをする、長時間、電話を続ける。

(対応例)

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等の対応を行った後、膠着状態に至ってから一定時間を超える場合、お引き取りを願う、または電話を切る。複数回電話がかかってくる場合には、あらかじめ対応できる時間を伝えて、それ以上に長い対応はしない。現場対応においては、行政サービス利用者等が帰らない場合には、毅然とした態度で退去を求める。状況に応じて、弁護士への相談や警察への通報等を検討する。

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をする、または面会を求めてくる。

(対応例)

連絡先を取得し、繰り返し不合理な問い合わせがくれば注意し、次回是对応できない旨を伝える。それでも繰り返し連絡が来る場合、リスト化して通話内容を記録し、窓口を一本化して、今後同様の問い合わせを止めることを伝えて毅然と対応する。状況に応じて、弁護士や警察への相談等を検討する。

3 暴言型

・大きな怒鳴り声をあげる、「馬鹿」といった侮辱的発言、人格の否定や名誉を毀損する発言をする。

(対応例)

大声を張り上げる行為は、周囲の迷惑となるため、やめるように求める。侮辱的発言や名誉毀損、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録音し、程度がひどい場合には退去を求める。

4 暴力型

- ・殴る、蹴る、たたく、物を投げつける、わざとぶつかってくる等の行為を行う。

(対応例)

行為者から危害が加えられないよう一定の距離を保つ等、対応者の安全確保を優先する。また、庁舎管理者等と連携を取りながら、複数名で対応し、直ちに警察に通報する。

5 威嚇・脅迫型

- ・「殺されたいのか」といった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、異常に接近する等といった、職員を怖がらせるような行為をとる。又は、「SNS にあげる」、「口コミで悪く評価する」等と市役所のイメージを下げるような脅しをかける。

(対応例)

複数名で対応し、庁舎管理者等と連携を取りながら対応者の安全確保を優先する。また、状況に応じて、弁護士への相談や警察への通報等を検討する。市役所のイメージを下げるような脅しをかける発言を受けた場合にも毅然と対応し、退去を求める。

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、お断りをしても執拗に特別扱いを要求する。又は、文書等での謝罪や土下座を強要する。

(対応例)

不用意な発言はせず、対応を上位者と交代する。要求には応じない。

7 庁舎外拘束型

- ・クレームの詳細が分からない状態で、職場外である職員等の自宅や特定の喫茶店などに呼びつける。

(対応例)

庁舎外での対応は、複数人であっても基本的には行わず、クレームの詳細を確認した上で、対応を検討する。仮に庁舎外で対応する事態になった場合は、公共性の高い場所を指定する。事前に弁護士への相談や警察への通報等を検討あるいは実施した上で対応する。

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を毀損する、又はプライバシーを侵害する情報を掲載する。

(対応例)

掲示板や SNS での被害については、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。投稿者に対して損害賠償等を請求したい場合は、必要に応じて弁護士に相談しつつ、発信者情報の開示を請求する。名誉毀損等について、投稿者の処罰を望む場合には弁護士や警察への相談等を検討する。解決策や削除の求め方が分からない場合には、法務局や違法・有害情報相談センター、「誹謗中傷ホットライン」（一般社団法人セーフターインターネット協会）に相談する。

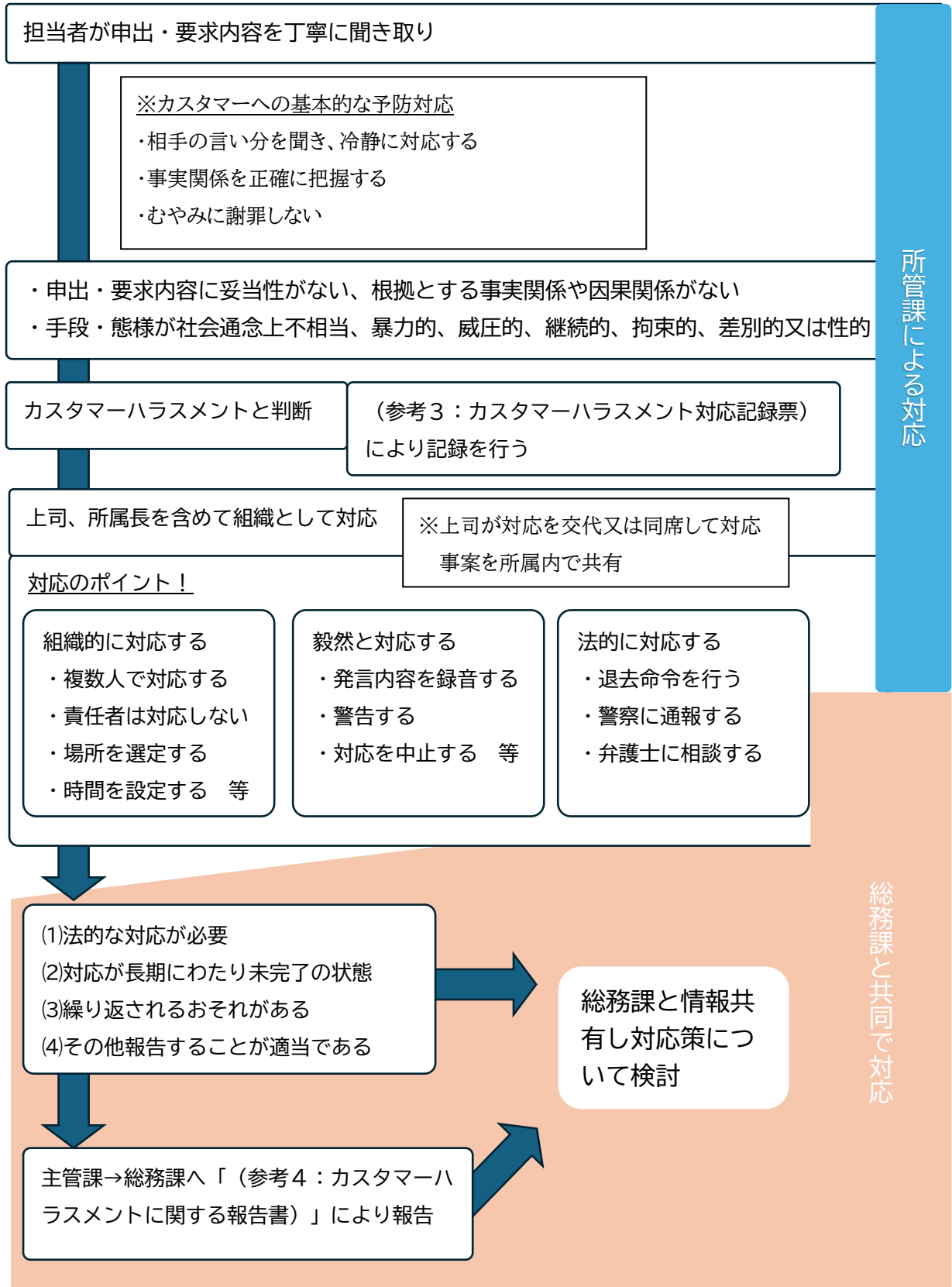
9 セクシュアルハラスメント型

- ・従業員の身体に触る、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、性的な冗談といった性的な内容の発言を行う。

(対応例)

性的な言動に対しては、録音・録画による証拠を残し、被害者及び加害者に事実確認を行い、加害者には警告を行う。執拗なつきまとい、待ち伏せに対しては、施設への出入り禁止を伝え、それでも繰り返す場合には、弁護士への相談や警察への通報等を検討する。

(参考1：カスタマーハラスメント対応フロー図)



(参考2：カスタマーハラスメントが抵触する法律)

罪名	条文	概要	該当例
傷害罪	刑法 204 条	人の身体を傷害する	殴打して怪我を負わせる、執拗な嫌がらせ電話によってノイローゼにさせる
暴行罪	刑法 208 条	暴行を加えたものが人を傷害するに至らなかった	殴る、蹴る、叩く
脅迫罪	刑法 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した	職員やその家族等に対して脅かしを行う
恐喝罪	刑法 249 条 1 項	人を恐喝して財物を交付させた	規定違反を口実に、金品を脅し取ったり、支払を免れたりする
	刑法 249 条 2 項	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た	
恐喝未遂罪	刑法 250 条	恐喝未遂	
強要罪	刑法 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	肩をつかまれ、無理やり土下座させられようとした場合
職務強要罪	刑法 95 条 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	脅迫して有利な課税上の取り扱いを強要する
名誉毀損罪	刑法 230 条	公然と事実を摘示し、人の名誉を毀損した	インターネット上に名誉を毀損する情報を掲載する
侮辱罪	刑法 231 条	事実を摘示しなくても、公然と人を侮辱した	SNS に〇〇は「馬鹿」と書き込む
公務執行妨害罪	刑法 95 条 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	職務執行中の公務員に対して、暴行や脅迫を行った場合
威力業務妨害罪	刑法 234 条	威力を用いて人の業務を妨害した	執拗な迷惑電話やメールを送り付け、業務を妨害する
不退去罪	刑法 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	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

※その他、軽犯罪法においても、日常生活の道德規範に反する軽微なものが処罰の対象とされており、カスタマーハラスメントに類する行為が様々な法律・規制に抵触する可能性があります。

(参考3：カスタマーハラスメント対応記録票)

カスタマーハラスメントとなりうる事案が発生した場合、法的な対応も視野に入れた記録の整理が必要です。以下の対応記録簿により備えてください。項目が不足する場合は、適宜増やしてください。なお、この記録票は、弁護士相談する場合にも使用します。

■カスタマーハラスメント対応記録票

1 記録情報

記録者		記録日時	
-----	--	------	--

2 対応者情報

氏名	所属（〇〇課〇〇係）	職名

3 概要

内容 例) 〇〇〇について	例) 〇〇〇の××が不満。
相手方情報	

4 対応経過

日	時間	相手方からの要望	市側の措置、対応

5 添付資料等

6 対応結果

- ・完了
- ・継続中

(参考4：カスタマーハラスメントに関する報告書)

■カスタマーハラスメントに関する報告書

年 月 日	
次のとおり報告します。	
総務課長 様	
所属長	
件名	
発生日時	年 月 日 () 時 分 ~ 時 分
発生場所	
事案区分	<input type="checkbox"/> 時間拘束型 <input type="checkbox"/> リピート型 <input type="checkbox"/> 暴言型 <input type="checkbox"/> 暴力型 <input type="checkbox"/> 威嚇・脅迫型 <input type="checkbox"/> 権威型 <input type="checkbox"/> 庁舎外拘束型 <input type="checkbox"/> SNS/インターネットでの誹謗中傷型 <input type="checkbox"/> セクシャルハラスメント型
相手方	住所
	氏名
	電話番号
事案の概要	
対処状況	

改訂履歴

- ・ 令和8年3月作成