

# カスタマーハラスメント対応マニュアル

天童市

令和8年10月

# 目次

|                        |    |
|------------------------|----|
| 1. はじめに                | 1  |
| 2. カスタマーハラスメントとは       |    |
| (1) カスタマーハラスメントの定義     | 2  |
| (2) カスタマーハラスメントになり得るもの | 2  |
| 3. カスタマーハラスメントに対する基本方針 | 5  |
| 4. カスタマーハラスメントに関する相談先  | 5  |
| 5. カスタマーハラスメントへの対応     |    |
| (1) カスタマーハラスメント対応の流れ   | 6  |
| (2) 日頃からの備え            | 7  |
| (3) カスタマーハラスメント対応      |    |
| ① 初期対応                 | 8  |
| ② 対応の打ち切り・退去命令・通報      | 9  |
| ③ 事後対応                 | 10 |
| 場面ごとの具体的な対応例           | 11 |
| 6. 職員に対するケア            | 14 |
| 7. 参考資料                | 15 |

## 1. はじめに

近年、社会全体で、顧客や住民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」への対応について関心が高まっております。

令和7年には「労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律」(以下「労働施策総合推進法」という。)が改正され、令和8年10月からカスタマーハラスメントを防止するために雇用管理上必要な措置を講じることが事業主の義務となりました。具体的な措置については、「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」(以下「厚労省指針」という。)で示されており、地方公共団体においても措置の実施が義務付けられています。

本来、市に寄せられる意見、要望、苦情等は、市政運営や市民サービスの向上、業務改善等に繋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、これらの要望や苦情等の中には、社会通念上許容される範囲を逸脱した過度な要求や行為もあり、こうした要求や行為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の方等に提供できた行政サービスが提供できなくなることは、市民にとっても多大な損失です。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。

令和8年度に総務課で実施した「カスタマーハラスメント実態調査アンケート」では、無理難題や長時間拘束といった事例が一定数発生していることが分かりました。また、担当者一人で抱え込まないよう組織的な対応を取ることや、警察等外部機関への相談体制の構築などを求める声がありました。

このマニュアルでは、カスタマーハラスメントに対する備えとして、本市におけるカスタマーハラスメントの定義や、カスタマーハラスメントに対する基本方針、そしてカスタマーハラスメントへの具体的な対応方法について定め、カスタマーハラスメントによる本市職員への影響を可能な限り最小化することで、働きやすい職場環境づくりを促進しようとするものです。

## 2. カスタマーハラスメントとは

### (1) カスタマーハラスメントの定義

本市では、厚労省指針及び人事院規則で示されている定義に基づき、カスタマーハラスメントを以下のように定義します。

**カスタマーハラスメントとは、市民等からの言動であって、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るものにより、職員が精神的若しくは身体的な苦痛を与えられ、職員の人格若しくは尊厳が害され、又は職員の勤務環境が害されることをいう。**

### (2) カスタマーハラスメントになり得るもの

カスタマーハラスメントになり得るものの例には、次のようなものがあります。

これらはあくまで例示であり、実際の場合においては、「言動の内容」や「手段や態様」に着目し、具体的な状況を踏まえて総合的に判断することとなります。

「言動の内容」又は「手段や態様」のどちらか一方のみが社会通念上許容される範囲を超える場合でもカスタマーハラスメントになり得ます。

#### 【カスタマーハラスメントになり得るものの例】

##### ●言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

###### ①そもそも要求に理由がない又は行政サービス等と全く関係のない要求

- ・性的な要求や、職員のプライバシーに関わる要求をすること。

###### ②対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求

- ・法令に違反又は逸脱するおそれのある要求をすること。

##### ●手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

###### ①身体的な攻撃（暴行、傷害等）

- ・殴る、蹴る、叩く等の暴行を行うこと。
- ・物を投げつけること。
- ・わざとぶつかること。
- ・つばを吐きかけること。

## ②精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）

- ・ 庁舎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上へ職員のプライバシーに係る情報の投稿等を行うこと。
- ・ 職員の人格を否定するような言動（職員の性的指向・ジェンダーアイデンティティに関する侮辱的な言動を含む。）を行うこと。
- ・ 土下座を強要すること。
- ・ 盗撮や無断での撮影、録音を行うこと。
- ・ 職員の性的指向・ジェンダーアイデンティティ等の機微な個人情報について、当該職員の了解を得ずに他の者に暴露すること又は当該職員が開示することを強要する若しくは禁止すること。

## ③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。

## ④継続的、執拗な言動

- ・ 同様の質問を執拗に繰り返すこと。
- ・ 当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立てを行うこと。
- ・ 同様の電子メール等を執拗に繰り返し送りつけること。

## ⑤拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

- ・ 長時間にわたる居座りや電話で職員を拘束すること。

注１）行政サービスの利用者等からの苦情の全てがカスタマーハラスメントに該当するものではありません。客観的に見て、社会通念上許容される範囲で行われたものは、カスタマーハラスメントに当たりません。

注２）カスタマーハラスメントには、対面で行われるものだけでなく、電話や、SNS等のインターネット上で行われるものも含まれます。

注３）障がい者が「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」で禁止されている不当な差別的取扱いをしないよう求めることや、社会的障壁の除去を必要としている旨の意思を表明すること自体は、カスタマーハラスメントには当たりません。同法に基づき、その実施に伴う負担が過重でないときは、社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮をしなければなりません。

注4)「職員」は、会計年度任用職員を含む全ての職員のことを指します。

注5)「精神的若しくは身体的な苦痛を与えられ、職員の人格若しくは尊厳が害され、又は職員の勤務環境が害される」かどうかの判断に当たっては、言動の頻度や継続性が考慮されますが、強い精神的又は身体的な苦痛を与える態様の言動がある場合には、1回の言動であっても該当し得るものとなります。

### 3. カスタマーハラスメントに対する基本方針

市民等から寄せられる御意見・御要望は、市政運営や行政サービスの向上、業務改善等につな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、これらの御意見・御要望の中には、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、ひいては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。

天童市では、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することとし、特に悪質な行為に対しては、警察、弁護士等と連携し、法的措置等を含めて厳正に対応していきます。

### 4. カスタマーハラスメントに関する相談先

#### ●総務部総務課職員係（内線 3 1 4 ・ 3 1 5）

カスタマーハラスメントについて、確認したいことや判断に迷うことなどがあれば上記連絡先に御相談ください。カスタマーハラスメントの相談等を理由として、職員が不利益な取扱いを受けることはありません。

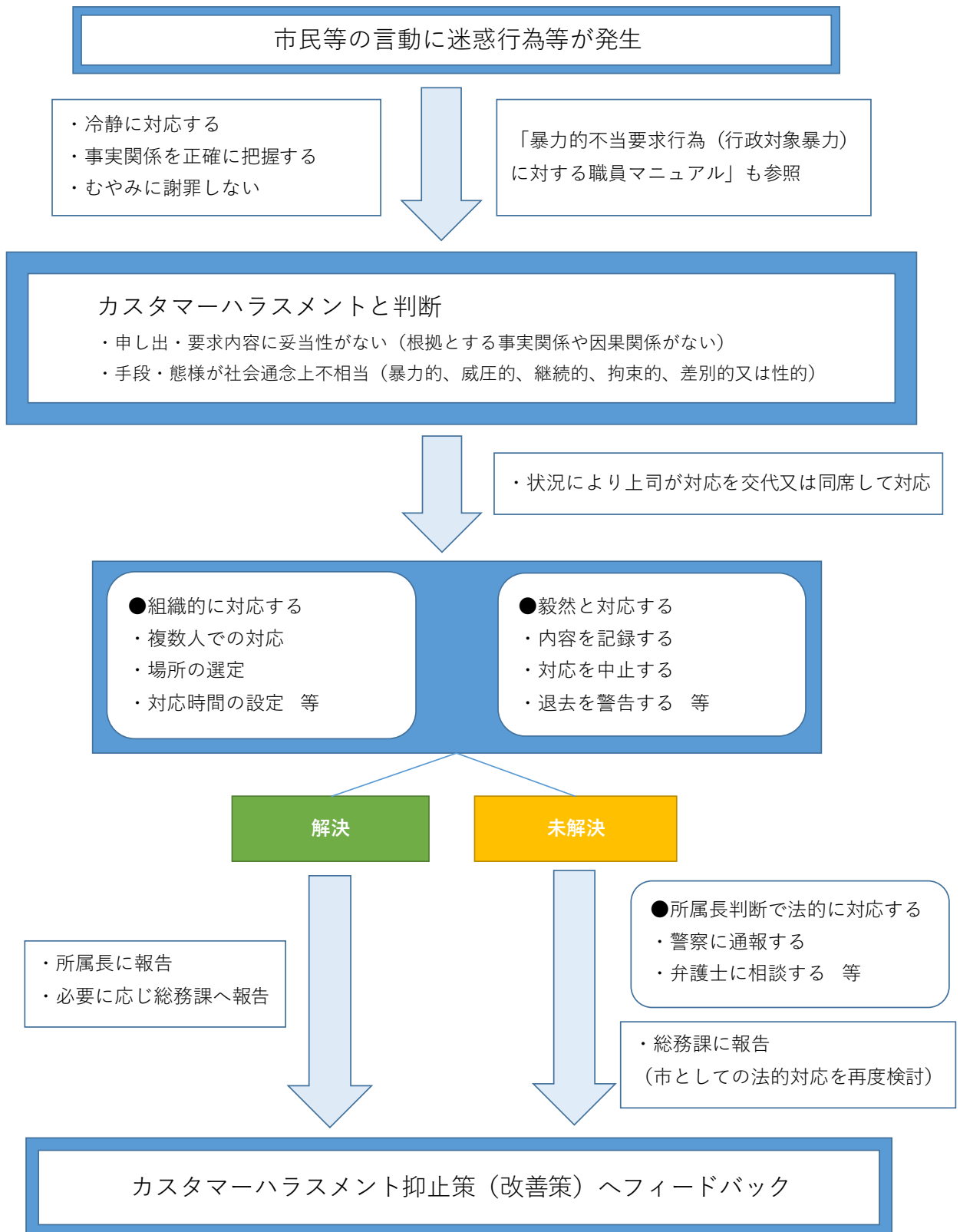
また、関係機関とその連絡先は下記のとおりです。

#### ●関係機関一覧

| 項 目                | 担当課等                          | 連絡先          |
|--------------------|-------------------------------|--------------|
| カスタマーハラスメント（全般）    | 総務課職員係                        | 内線 315       |
| 法律相談／電話交換          | 総務課行政係                        | 内線 312       |
| 警備員対応／通話記録         | 財政課管財車両係                      | 内線 343       |
| 暴力的不当要求行為（行政対象暴力）  | 危機管理室                         | 内線 452       |
| 事案に関する通報           | 1 1 0 番                       |              |
| 事案に関する事後相談（見回り要請等） | 天童警察署<br>（代表電話口で相談の内容を伺うとのこと） | 023-651-0110 |

## 5. カスタマーハラスメントへの対応

### (1) カスタマーハラスメント対応の流れ



## (2) 日頃からの備え

カスタマーハラスメント発生時に、冷静かつ適切な対応ができるよう、日頃から備えておくことが重要です。下記のポイントを参考に、各自で万一の場合に備えておきましょう。

### 【ポイント】

- ・市全体で準備している各種掲示物や録音・録画機材について、場所や使い方を把握しておきましょう。
- ・所属内で対応方針の確認・共有を行い、日頃から本マニュアルを熟読しておきましょう。
- ・カスタマーハラスメントが発生した際には、「どう対応するか」に加えて、「自身がどこまで対応すべきか」という不安が生じることが考えられます。基本的な役割分担（記録、通報など）や、担当者が不在の場合の代行者を決めておきましょう。
- ・カスタマーハラスメントには可能な限り複数人で対応することとし、電話対応の場合でも、対応策等は複数人で考えるようにしましょう。特に係長は、係員を孤立させないよう留意してください。
- ・対応場所も、周囲の目がある安全な場所をあらかじめ選定しておきましょう。

なお、総務課職員係においても定期的に各種ハラスメント対策やメンタルヘルスケアについての研修を開催しています。

### 【参考：各マニュアルの位置付け】

- ・カスタマーハラスメント対応マニュアル  
窓口対応や電話対応など、実務現場における対応マニュアル
- ・行政対象暴力マニュアル  
違法行為、不当行為に対しての組織的対応マニュアル

### (3) カスタマーハラスメント対応

#### ① 初期対応

##### ア 冷静に対応する

- ・苦情やクレーム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。
- ・相手の話に真摯に耳を傾けて、専門用語などは使わず、分かりやすい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。
- ・高齢者や障がい者、外国人など、相手方の特性に応じて適切に対応します。

##### イ 事実関係を正確に把握する

- ・5W1H（いつ、どこで、誰が、何を、なぜ、どのように）により話の内容を把握し、「対象」「理由」「要求」などを特定していきます。
- ・相手の話が要領を得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、まずは一通り話を聞き、内容に不明確な部分などがあれば質問をして確認し、要点を整理します。
- ・要求の内容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、相手方を特定するよう努めます。また、対応した日時、場所を含めて、相手の言動など事実関係を詳細に記録します。

##### ウ むやみに謝罪はしない

- ・話を受けた時点では、正確に状況が把握できていないことから、市として事実や責任を認めたような発言は行わないよう留意する必要があります。
- ・一方で、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をすることは、相手が冷静になることにつながります。（「お待たせしてすみません」など、道義的な意味合いのお詫びとして用います。）
- ・この場合、何に対するお詫びなのかを明確にし、相手から「市として事実や責任を認めた」と受け取られないように注意します。

## ② 対応の打ち切り・退去命令・通報

### ア 時間を区切って対応する

- ・「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、対応できる時間を設定し、相手に告げてから対応します。
- ・話が進展しなければ、「約束の時間となりました。これ以上お話をお聞きしても、私どもの考えはお伝えしたとおりですので、お引き取りください。」と告げ、対応を終了します。
- ・ただし、事実確認等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します。
- ・対応時間の目安は、対面の場合「概ね60分程度」、電話の場合「概ね30分程度」とし、目安時間を経過しても事態が収束しないようであれば所属長が打ち切りを判断してください。

### イ 対応打ち切りの判断基準

- ・当初伝えた時間が経過した時。
- ・従前からの主張の繰り返しのみである時。
- ・担当外の事項に関する主張のみである時。
- ・職員個人を誹謗中傷する発言の繰り返しである時。

### ウ 退去命令（所属長判断）

- ・対応を終了しても退去が見込めない場合は、複数回、退去するよう警告し、それでも退去がなかった場合は、「天童市役所の規律に関する規則第6条第6号」に該当するものとして退去を求めることができます。
- ・本庁舎では、必要に応じて警備員に応援を求めることも可能です。事後、財政課管財車両係にも連絡してください。

### エ 警察への通報（所属長判断）

- ・退去命令に応じない場合や、暴行、脅迫、器物損壊などの犯罪行為、またはその恐れがある場合は、「警察に通報する」旨を相手に告げて、110番通報します。
- ・その際、落ち着いて通報できるよう、対応している職員とは別の職員が通報することなど、あらかじめ役割分担を決めておきます。
- ・事後的に、カスタマーハラスメントへの今後の対応方法を警察へ相談する場合は、天童警察署（023-651-0110）へ連絡します。

### ③ 事後対応

カスタマーハラスメント事案は、対応が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、対応が落ち着いたあと、次のことを行いましょう。

- ・ 事実関係を時系列で整理して、「カスタマーハラスメント対応記録シート」（別紙１）を作成し、所属長に報告する。
- ・ その際、カスタマーハラスメントチェックリスト（別紙２）も活用する。
- ・ 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、今後の対応について検討する。
- ・ 必要に応じて部長に報告・相談し、指示を仰ぐ。
- ・ 他の部課等と連携した対応が必要になる場合は、速やかに関係部課等に連絡し、対応について協議する。
- ・ 電話対応だった場合は、必要に応じ「通話録音データの確認・保存申請書」を財政課管財車両係に提出し、録音データを取得する。
- ・ 法的な対応が必要な場合や、対応方針に関する具体的な相談が必要な場合は、法律相談について総務課行政係に相談する。
- ・ 通報には至らなかったものの、見回りの強化等を要請したい場合等においては、天童警察署（023-651-0110）へ相談する。

## ～ 場面ごとの具体的な対応例 ～

### ●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行政サービス等と全く関係ない要求
- ・対応が著しく困難又は対応が不可能な要求

※職員のプライバシーに関わる内容、反社会的な行為や倫理に反する行為は、対応を打ち切る判断をします。

#### 【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。

「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。」

**【誤】**「分かりました。検討します。」

- ② 性的な言動に対しては、止めるように警告を行い、録音・録画による証拠を残す。

「その発言（行為）はセクシャルハラスメントに当たるのでやめてください。記録（録音・録画）させていただきます。」

「弁護士や警察に相談します。」

- ③ 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。

「申し訳ございませんが、お申し出の内容には対応出来ません。」

「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。」

## ●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（殴る、蹴る、叩く、物を投げつける、わざとぶつかる、つばを吐きかける等）
- ・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、執拗な言動
- ・拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

※暴行や傷害は犯罪ともなり得る行為ですので、冷静に対応し、場合によっては警備員や警察を呼ぶ対応を行います。

### 【対応例】

- ① 相手から危害が加えられないよう一定の距離を保つなど、安全を確保する。
  - ② 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、止めるように複数回、警告する。  
「その発言はどういう意味でしょうか。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。やめてください。」  
「そのような発言をされるのなら、これ以上お話は出来かねますので、そのような発言はやめてください。」
  - ③ 脅迫的、侮辱的、名誉棄損、人格を否定するような発言に関しては、後で事実確認が出来るように記録（録音）する。  
「〇〇という発言は脅迫的な発言です。証拠として記録させていただきます。」  
「「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。」
  - ④ マスコミへの通報、SNS等への投稿をほのめかした脅しについては、冷静に対応する。  
「止めてください。（公務員にも肖像権があります。）」  
「執務室内の資料、来庁者のお姿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・録音はお止めください。」
- 【誤】「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。
- ⑤ 威圧的な言動・行動には冷静に対応する。  
「冷静にお話になってください。」  
「冷静にお話できないようであれば、本日はお引き取りください。」

⑥ 継続的、執拗な言動には対応を打ち切る旨を伝える。

「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り、こちらで対応できることはありません。」

「その件については、何度もご説明いたしました。同じお話でしたら、対応を打ち切らせていただきます。（電話を切らせていただきます。）」

「約束のお時間となりました。他の予定がございますので、お引き取りください。（電話を切らせていただきます。）」

⑦ 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）には「お引き取りください」ということを明確に告げ、その告げた時間を記録しておく。必要に応じて、警備員等の応援を呼ぶ。所属長判断により、警察に通報する。

「お引き取りいただくようお願いしましたが、お聞きいただけないようですので、〇時〇分、警備員対応とさせていただきます。」

「（天童市役所の規律に関する規則第6条第6号に該当する）退去命令に応じていただけないようですので、警察に通報します。」

## 6. 職員に対するケア

### (1) 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、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、上記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集中し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。

### (2) 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、総務課職員係やこころの相談窓口などに相談しましょう。

上司は、必要に応じ、相談窓口の活用を促しましょう。

## ●メンタルヘルスに係る相談関連窓口

- ・総務課職員係（内線 3 1 4、3 1 5）
- ・職員労働組合（内線 5 3 6）
- ・天童市こころの健康相談（<https://fishbowlindex.jp/tendo/>）
- ・村山保健所

（<https://www.pref.yamagata.jp/301023/kenfuku/kenko/hokenjo/murayamahokenjo/murahokokoro.html>）

- ・山形県精神保健福祉センター

（<https://www.pref.yamagata.jp/091013/kenfuku/shogai/iryo/hokenfukushicenter/seishinhokencenter.html>）

※こころの健康相談統一ダイヤル（0570-064-556）へお電話いただくと、県精神福祉センター窓口につながります。

## 7. 参考資料

### 【関連する法令等】

| 罪名                               | 概要                                                                     | 法定刑                                | 行為の例                                    |
|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-----------------------------------------|
| 傷害罪<br>刑法第 204 条                 | 人の身体を傷害する                                                              | 15 年以下の拘禁刑又は 50 万円以下の罰金            | ・殴打して怪我を負わせる<br>・執拗な嫌がらせ電話によって心身を不調にさせる |
| 暴行罪<br>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                                                  | 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 | ・殴る、蹴る、叩く                               |
| 脅迫罪<br>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             | ・「痛い目にあわせてやる」「写真をネットにばらまくぞ」などと告げる       |
| 恐喝罪<br>刑法第 249 条<br>第 1 項及び第 2 項 | 人を恐喝して財物を交付させる<br>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            |
| 恐喝未遂罪<br>刑法第 250 条               | 恐喝未遂                                                                   | 10 年以下の拘禁刑                         | ・規定違反を口実に金品を脅し取ろうとしたり、支払を免れようとしたりする     |
| 強要罪<br>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する | 3 年以下の拘禁刑                          | ・「この場で土下座しなければ殴る」と告げ、土下座を強要する           |

| 罪名                       | 概要                                                                    | 法定刑                              | 行為の例                                     |
|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------|----------------------------------|------------------------------------------|
| 職務強要罪<br>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           | ・脅迫して有利な課税上の取扱いを強要する                     |
| 名誉棄損罪<br>刑法第 230 条       | 公然と事実を適示し、人の名誉を棄損する                                                   | 3 年以下の拘禁刑若しくは 50 万円以下の罰金         | ・インターネット上に名誉を棄損する情報を掲載する                 |
| 侮辱罪<br>刑法第 231 条         | 事実を適示しなくても、公然と人を侮辱する                                                  | 1 年以下の拘禁刑又は 30 万円以下の罰金又は拘留若しくは科料 | ・公衆の面前で「馬鹿」「無能」などと罵ったり、容姿をけなしたりする        |
| 公務執行妨害罪<br>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 年以下の拘禁刑若しくは 50 万円以下の罰金         | ・職務執行中の公務員に対して、殴りつけたり、殺してやるなどと言って脅迫したりする |
| 信用棄損罪・業務妨害罪<br>刑法第 233 条 | 虚偽の風説を流布し、又は偽計を用いて、人の信用を棄損し、又はその業務を妨害する                               | 3 年以下の拘禁刑若しくは 50 万円以下の罰金         | ・SNS に「あの職員は不正をしている」などの虚偽の書込みをする         |
| 威力業務妨害罪<br>刑法第 224 条     | 威力を用いて人の業務を妨害する                                                       | 3 年以下の拘禁刑若しくは 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<br>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関わらずこれらの場所から退去しない | 3 年以下の拘禁刑若しくは 50 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               |

## カスタマーハラスメント対応記録シート

部課等名

|   |                                         |                              |
|---|-----------------------------------------|------------------------------|
| 1 | 日時                                      |                              |
| 2 | 手段                                      | 来庁 ・ 電話 ・ メール ・ その他 (      ) |
| 3 | 対応者                                     |                              |
| 4 | 相手の情報<br>・ 性別、年齢等                       |                              |
| 5 | 内容<br>・ 相手の主張等<br>・ 時系列ごと<br>(5W1H に留意) |                              |
| 6 | 対応<br>・ 時系列ごと                           |                              |
| 7 | 今後の対応                                   |                              |
| 8 | その他                                     |                              |

## カスタマーハラスメントチェックリスト

| No. | 区分                       | 項目                                             | 該当するものにチェック | 備考<br>(内容等) |
|-----|--------------------------|------------------------------------------------|-------------|-------------|
| 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                  |             |             |
| 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   |                          | 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                             |             |             |
| 6   |                          | 精神的な攻撃（脅迫、誹謗中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の強要等があるか）         |             |             |
| 7   |                          | 威圧的な言動があるか                                     |             |             |
| 8   |                          | 継続的、執拗な言動があるか                                  |             |             |
| 9   |                          | 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）があるか                         |             |             |
| 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ているか                         |             |             |
| 11  |                          | 当該言動等がこれまでも複数回行われたか                            |             |             |
| 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  | その他                      | 特殊な事情（業務の性質、背景、行為者との関係性等）はないか                  |             |             |
| 14  |                          | 市や職員に過失はないか                                    |             |             |
| 15  |                          | 客観的証拠はあるか（録音記録、映像記録等）                          |             |             |