

那珂市カスタマーハラスメント防止 対応指針

令和8年9月

総務部総務課

目次

はじめに.....	1
1 不当要求行為等とは.....	2
2 カスタマーハラスメント及びハードクレームとは.....	2
3 カスタマーハラスメント及びハードクレームに該当する可能性がある言動（例）	3
4 カスタマーハラスメントの予防.....	4
(1) 物理的方法.....	4
(2) 人為的方法.....	5
5 対応方針.....	5
(1) 基本的対応姿勢.....	5
(2) 段階別対応方法.....	6
① 初期段階.....	6
② カスタマーハラスメント対応準備段階.....	6
③ カスタマーハラスメント対応段階.....	6
④ 組織的対応段階.....	7
⑤ 従事職員のケア並びに啓発段階.....	7
【資料】 不当要求行為等への対応フロー.....	8

はじめに

近年、官民の別を問わず、顧客等からの暴行、脅迫、暴言や不当な要求等の著しい迷惑行為などのいわゆる「カスタマーハラスメント」は増加傾向にあり、対策強化が急務となっております。また、行政ニーズの多様化からか、行政として十分に対応しているにもかかわらず、執拗に無理なことを要求する「ハードクレーム」の存在が目立つようになってきました。

このような「カスタマーハラスメント」及び「ハードクレーム」は、一般的な苦情の範疇を超えている社会通念上過度な要求であり、不当要求行為等に分類されるといえます。これらへの対応は、何度も、長時間に渡って行われる場合が多いため、円滑な公務執行に支障が生じるだけでなく、対応する職員にも深刻な精神的苦痛を与えると いえます。職員のメンタルヘルスを阻害することによって、最悪の場合、精神疾患による休職や離職等につながる可能性も否定できず、ひいては市民サービスの悪化につながることを懸念されます。

そのため、職員個人が問題を抱え込むことのないよう、全庁的に毅然として対応する必要があることから、これらの行為等に対しての対応指針を作成しました。

市民の皆様におかれましては、この対応指針の下、カスタマーハラスメントとして、市が判断した場合、対応等を打ち切ることがあります。市としましては、引き続き皆様に適切な行政サービスを提供してまいります。ご理解いただきますようお願いいたします。

1 不当要求行為等とは

本市では「那珂市不当要求行為等対策要綱」において、不当要求行為等を次のように定義しています。

「那珂市不当要求行為等対策要綱」第2条より抜粋

第2条 この要綱において「不当要求行為等」とは、次に掲げるものをいう。

- (1) 暴力行為を用い不当な要求をする行為
- (2) 脅迫又はこれに類する行為
- (3) 正当な理由なく職員に面会を強要する行為
- (4) 乱暴な言動により職員に身の安全に対する不安を抱かせ、又は作為的に著しい不快感を与える行為
- (5) 正当な権利行使を装い、社会常識を逸脱した手段等により、機関紙、図書等の購入を要求し、事業の変更、中止等を要求し、金銭若しくは権利を不当に要求し、又は特定の第三者に有利となるような事項を要求する行為
- (6) 正当な手続きによることなく、作為又は不作為を求める行為
- (7) 全各号に掲げるもののほか、市の施設等の保全及び秩序の維持並びに公務の執行に支障を生じさせる行為

2 カスタマーハラスメント及びハードクレームとは

本市では、カスタマーハラスメント及びハードクレームを次のように定義します。

職員以外の者が市の業務に直接起因又は起因しているおそれがあることによつてした次のいずれかに該当する言動であつて、当該言動の妥当性に照らして、その手段又は要求の態様が社会通念上不相当なものであつて、かつ、当該手段又は態様により職員の就業環境が害されるもの

- (1) 明らかに必要性のない言動
- (2) 目的を大きく逸脱した言動
- (3) 手段として不適當な言動
- (4) 回数、拘束時間等が社会通念上許容できる範囲を超える言動
- (5) (1) から (4) までに掲げるもののほか、社会通念上迷惑として認められる言動

※「職員」の範囲は常勤の市長、副市長及び教育長並びに任期の定めのない職員（いわゆる常勤職員）、定年前、暫定再任用職員及び会計年度任用職員とし、指定管理者等の受託企業の社員等を含むものとします。

※「起因しているおそれがある」には、起因していないことが明確でない場合も含むものとします。

※「職員の就業環境が害される」とは、言動によって職員が身体的又は精神的に苦痛を与えられ、その就業環境が不快なものとなったため、能力の発揮に重大な悪影響が生じる等当該職員又は、当該職員の周辺にいる職員が就業する上で看過できない程度の支障が生じることを指します。

3 カスタマーハラスメント及びハードクレームに該当する可能性がある言動（例）

（１）身体的な攻撃

- ・ 殴る、蹴るなどの暴力をふるう
- ・ つばを吐きかける
- ・ 物を投げつける

（２）精神的な攻撃

- ・ 侮辱的発言をする
- ・ 差別的発言をする
- ・ 誹謗中傷をする
- ・ 多数の面前で罵倒する

（３）ひどい暴言

- ・ 大声で怒鳴る
- ・ 恫喝する
- ・ 罵声を浴びせる

（４）脅迫

- ・ 物を壊す又は、壁や机を叩く、蹴る
- ・ 「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

（５）セクシャルハラスメント

- ・ つきまとい行為をする又はわいせつな行為・発言をする

（６）揚げ足取り・言いがかり

- ・ 言葉尻をとらえる
- ・ 言葉の粗探しをする
- ・ 話をすり替える
- ・ 執拗に責め立てる
- ・ 言いがかりをする

（７）正当な理由のない過度な要求や身勝手な意見、解釈の押し付け

- ・ 言いがかりによる金銭や便宜の要求
- ・ 制度上対応できないことを繰り返し強要する
- ・ 対応を一方向的に非難し、自己の主張を押し付ける
- ・ 許認可や制度の適用等をするよう又はしないよう、一方向的あるいは強硬に要求する

(8) 権威の行使

- ・優位な立場にいることを利用する
- ・特別扱いの要求

(9) 拘束

- ・長時間電話で話す（電話の目安は30分以上）
- ・長時間の対応を要求する（面会等の目安は1時間以上）
- ・理由なく夜間の対応を要求する
- ・職員の自宅への電話又は押しかけ

(10) 繰り返し

- ・同じ内容のクレームを何度も繰り返す
- ・電話を切ってもすぐにかかけ直す

(11) 非協力

- ・説明を聞かない、聞き入れない
- ・謝罪を受け入れない

(12) 謝罪の要求

- ・根拠もなく謝罪を要求する
- ・土下座の要求

(13) 投稿

- ・職員の氏名や画像を無断で SNS に投稿する
- ・職員の対応状況を無断で SNS に投稿する

※これらの言動は、その程度や当該言動に至った背景などによっては、市がカスタマーハラスメントと認定しない可能性があります。

※正当な権利の行使への対応は、職員の責務であり、職員側が誠実かつ適切に対応していることがカスタマーハラスメントと認定する前提となります。

4 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方策として、大きく物理的方法と人為的方法を講じます。

(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ための取組みを推進している」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します。

- 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します。
- ③ 市ホームページ等に「カスタマーハラスメント防止」に関する情報を掲載します。
- ④ 電話応答時に「カスタマーハラスメント防止」に伴い通話を録音する可能性がある旨の自動音声を流します。
- ⑤ 録音・録画機能を有した機器を活用し、万一カスタマーハラスメントが発生した場合、確実な証拠を残します。

(2) 人為的方法

直接対応時、電話対応時であるかを問わず、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ができるため、職員に対する教育指導を行います。

- ① 適切な接遇マナーの励行、理解しやすい表現での説明
- ② 積極的な傾聴の実施
- ③ 対話をとおした相互理解
- ④ 簡潔明瞭な回答、「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 非がある点についての限定謝罪
- ⑦ 対応者レベルで対応ができないと判断した場合、対応者の交代

5 対応方針

(1) 基本的対応姿勢

市が正当な対応をしているにもかかわらず、カスタマーハラスメント及びハードクレームに該当する可能性がある言動が引き続きとられるような場合にあっては、職員の尊厳を守り、健全な就業環境を維持し、もって、適切な行政サービスの提供を維持するため、毅然とした態度で対応します。また、対応に当たっては次に記す段階別に対応します。

- ① 理不尽な要求や暴力行為には毅然とした態度で対応します。
- ② 職員個人ではなく「組織」として対応し、個人の責任の追及には応じません。
- ③ 悪質と判断した場合は、警察への通報等対処するとともに、市民の正当な権利をき損しない範囲内において、通知、通告の上、対応の打ち切りや市が管理する区域からの退去を命じることがあります。

(2) 段階別対応方法

① 初期段階

一般的な苦情対応と同様に対応することを主眼に置きます。

ア 相手の言い分を聞く

イ 結論を急がない

ウ 丁寧な説明を心がける

エ 相手の感情を高ぶらせない

オ 責任回避行動は行わない

カ 相手に再度説明させない

キ 警戒心を持たせない

② カスタマーハラスメント対応準備段階

初期段階の対応で解決せず、一方的な要求を繰り返す、何度断っても無理な要求を突き付けてくる、話し合う姿勢を見せない、クレーム自体が目的化しているなど、これ以上通常の対応では、解決できないと市が判断した場合、対応準備段階に移行します。

ア 相手の氏名・要件を確認する

イ 証拠（記録）を詳細に残す

ウ 組織として対応し、情報共有を行う

エ 関係部署への情報提供を行う

③ カスタマーハラスメント対応段階

相手への働きかけが不調に終わるなど、対応が困難な状況が収束せず、今後も継続すると判断された場合は、庁内関係部署と協議の上でカスタマーハラスメント事案として対応します。

ア 毅然とした対応を心がける

イ 安易な約束をしない

ウ 決定権者には対応させない

エ 理由なき書面は作成しない

オ 長時間の対応を避ける

目安として電話の場合は、30分程度、面会等の場合は、1時間程度を限度とします。

カ 有利な場所で対応する

キ 退去命令

④ 組織的対応段階

担当課だけでの対応が困難であり、全庁的な影響のある不当要求行為等であると判断された場合は、全庁で情報を共有し組織的対応段階へと移行します。

ア 対応記録の回覧

イ 那珂市不当要求等対策委員会への報告

ウ 対応方針の決定

⑤ 従事職員のケア並びに啓発段階

カスタマーハラスメント対応に従事した職員や周辺の職員に対して、ハラスメント対応準備段階から並行して、安全配慮措置の一環として当該職員の心的安全性を確保できるよう措置します。また、市職員が市の業務において、関係する企業の社員にカスタマーハラスメントを行わないよう周知研修を行います。

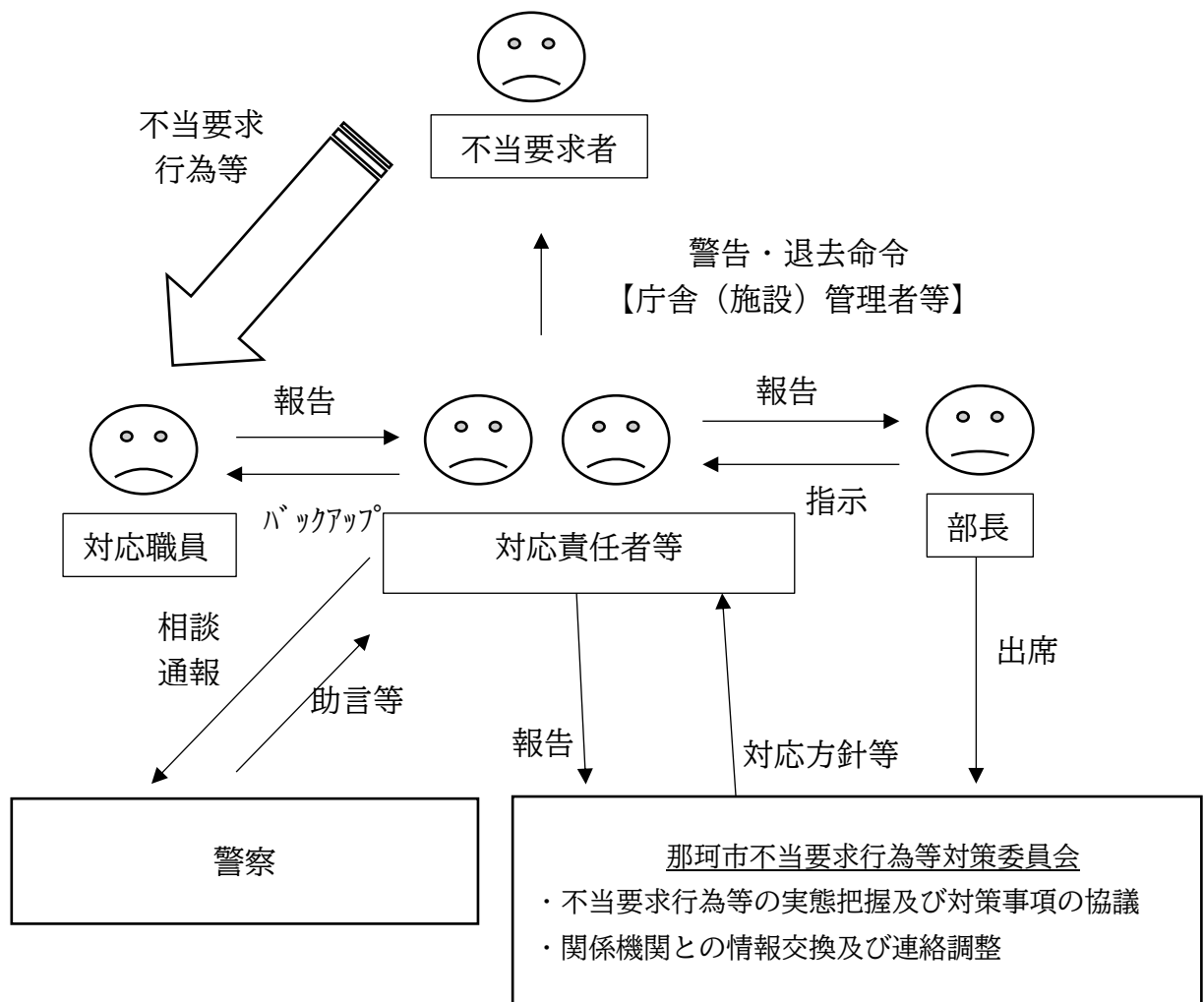
ア ストレスチェックの定期的実施

イ 相談員及び相談窓口確保

ウ 職員に対するカスタマーハラスメント対応の周知、研修

カスタマーハラスメント事案に発展した場合、解決すること、相手の理解、納得を得ることは不要であるとして対応を打ち切ることがあります。基本的には、合理的な提案で足りるため、職員での対応が困難な場合、必要に応じて警察を交えることがあります。

【資料】 不当要求行為等への対応フロー



対応時のポイント

①初期段階

- ・ まずは話をよく聞きます
- ・ 説明は丁寧に、即答は避けます
- ・ 氏名、要件をよく確認します
- ・ 記録を残し共有します
- ・ 必要に応じて録音・録画します



②カスタマーハラスメントとして対応

- ・ 複数人での対応
- ・ 関係部署との情報の共有
- ・ 危険時はためらわず警察（１１０番）に通報します。