

カスタマー・ハラスメントへの対応について

成田市

目次

1. カスタマー・ハラスメント対策の目的	・・・	3 ページ
2. カスタマー・ハラスメントの発生状況等	・・・	4 ページ
3. カスタマー・ハラスメントへの対応方針	・・・	19 ページ

1. カスタマー・ハラスメント対策の目的

令和8年10月1日に施行される「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」といいます。)等の一部を改正する法律(令和7年法律第63号)」により、地方公共団体の任命権者を含む全ての事業主に対し、カスタマー・ハラスメントへの対策として雇用管理上必要な措置を講じることが義務付けられます。

本市では、寄せられるご意見やご要望について、行政課題を把握し、行政サービスの向上や業務の改善につながる貴重なものとして真摯に対応しているところですが、暴力行為や不当な要求、悪質なクレーム等のカスタマー・ハラスメントは、職員の心身の健康を害するだけでなく、それらに対応することにより本来従事すべき業務に支障をきたすなど、行政サービスの提供にも影響を与える深刻な問題です。

このことから、本市においても、カスタマー・ハラスメントに対しては組織として毅然と対応し、職員の良好な勤務環境の確保に努めるとともに、カスタマー・ハラスメントへの対策を通じて、組織力及び職員の接遇など対応力の向上を図ることで、より良い行政サービスの提供に努めてまいります。

2. カスタマー・ハラスメントの発生状況

(1) カスタマー・ハラスメントに関する職員アンケートの概要

本市におけるカスタマー・ハラスメントの発生状況や発生時の対応状況などを把握するため、職員を対象としたアンケート調査を実施しました。

アンケート調査の概要は、次のとおりです。

【アンケートの概要】

対象者　： 会計年度任用職員を含む一般職職員

実施期間： 令和8年7月3日(金)から令和8年7月17日(金)まで

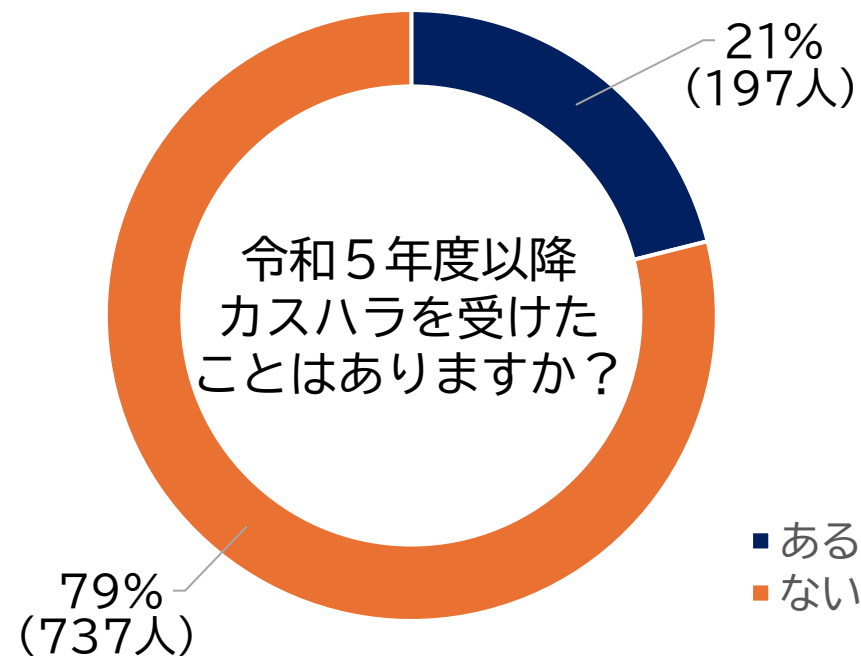
実施方法： LGWAN・インターネットを利用して回答(LoGoフォームを活用)

回答者数： 934名

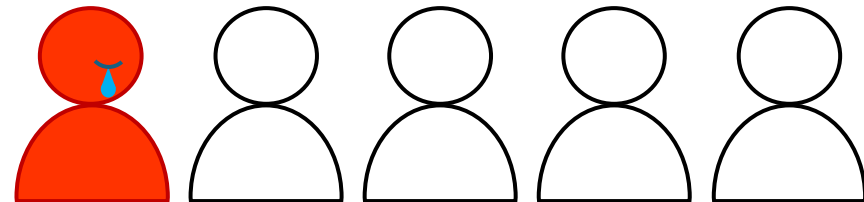
2. カスタマー・ハラスメントの発生状況

(2) カスタマー・ハラスメントの発生状況

職員を対象としてアンケートを実施したところ、回答者のうち21%に当たる197人が令和5年度以降において「カスタマー・ハラスメントを受けたことがある」と回答しました。



回答者の5人に1人がカスタマー・ハラスメントを受けた経験あり



(参考)他の調査におけるカスタマー・ハラスメントを受けた割合
・「地方公共団体における各種ハラスメントに関する職員アンケート調査」(令和6年度 総務省実施)→35%
・「職場のハラスメントに関する実態調査」(令和5年度 厚生労働省実施)※民間企業を対象→10.8%

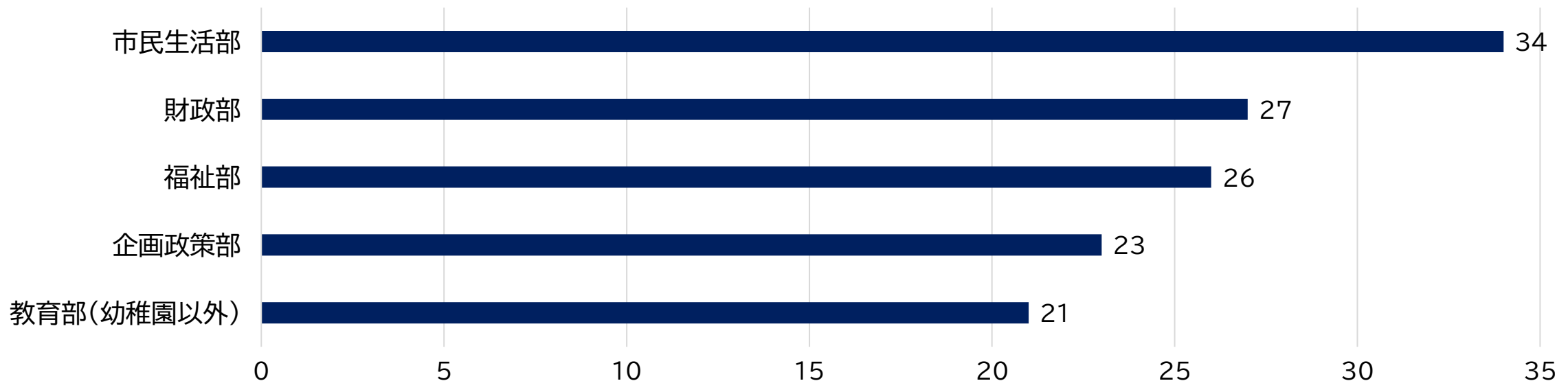
2. カスタマー・ハラスメントの発生状況

(3) 部署ごとの発生状況

部署ごとの発生状況については、市民生活部が最も多く、続いて財政部、福祉部の順番となり、窓口対応など広く行政サービス利用者等と接する機会が多い部署で発生割合が高くなる傾向となっております。

また、回答数の差はありますが、令和5年度以降、どの部署でも発生している結果となり、カスタマー・ハラスメントは特定の部署の問題ではなく、全庁的な取組が必要であることが改めて確認できました。

カスタマー・ハラスメントを受けたときの所属 ※上位5所属(複数回答可)



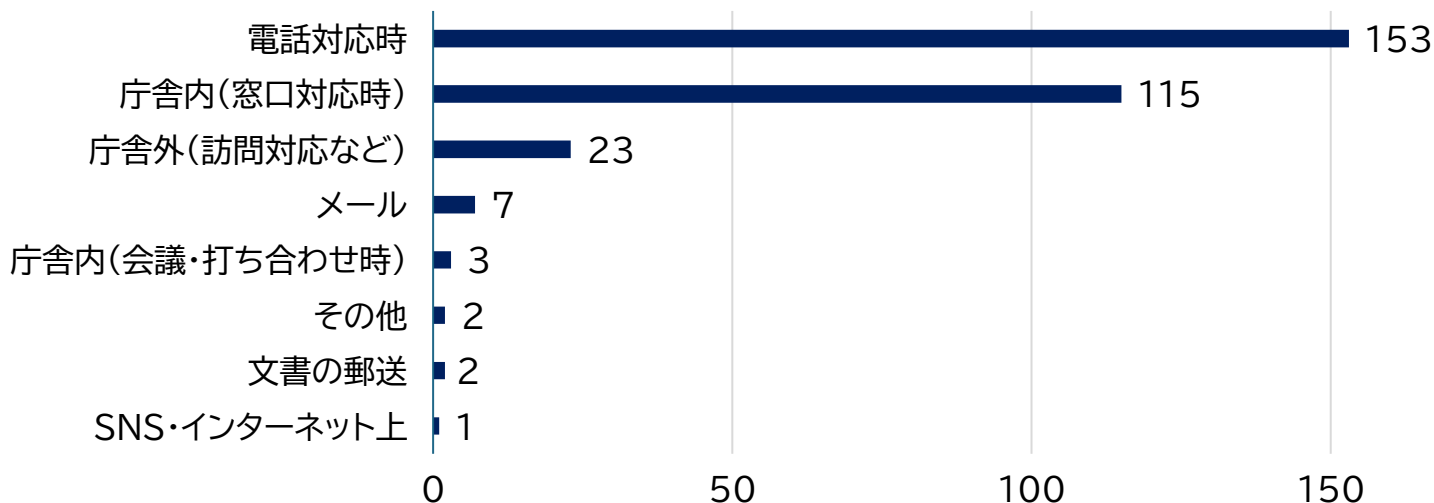
2. カスタマー・ハラスメントの発生状況

(4) カスタマー・ハラスメントを受けた場面・状況

「電話対応時」・「庁舎内(窓口対応時)」の2項目で全体の約88%を占める結果となりました。

電話対応や窓口対応でのトラブルにおいては、当事者以外がその内容を客観的に把握できず、経緯や発言の詳細が確認できないことも想定されることから、必要に応じて録音・録画機材等を活用して記録し、カスタマー・ハラスメントに該当するかどうか、また、市の対応に改善すべき点がないかを検討する資料として活用します。

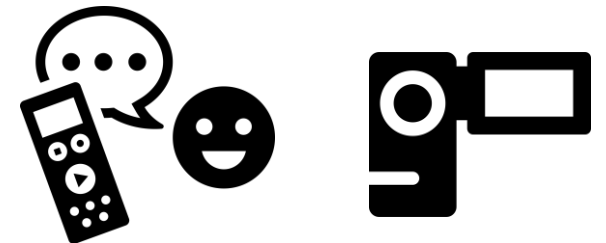
カスタマー・ハラスメントを受けた場面・状況 (複数回答可)



(参考)「その他」の内容: 災害現場や救急現場 など

対策

電話対応や窓口対応でのトラブルについて、その内容や状況などを踏まえ、必要に応じて録音・録画機材等を活用して記録し、資料として活用します。

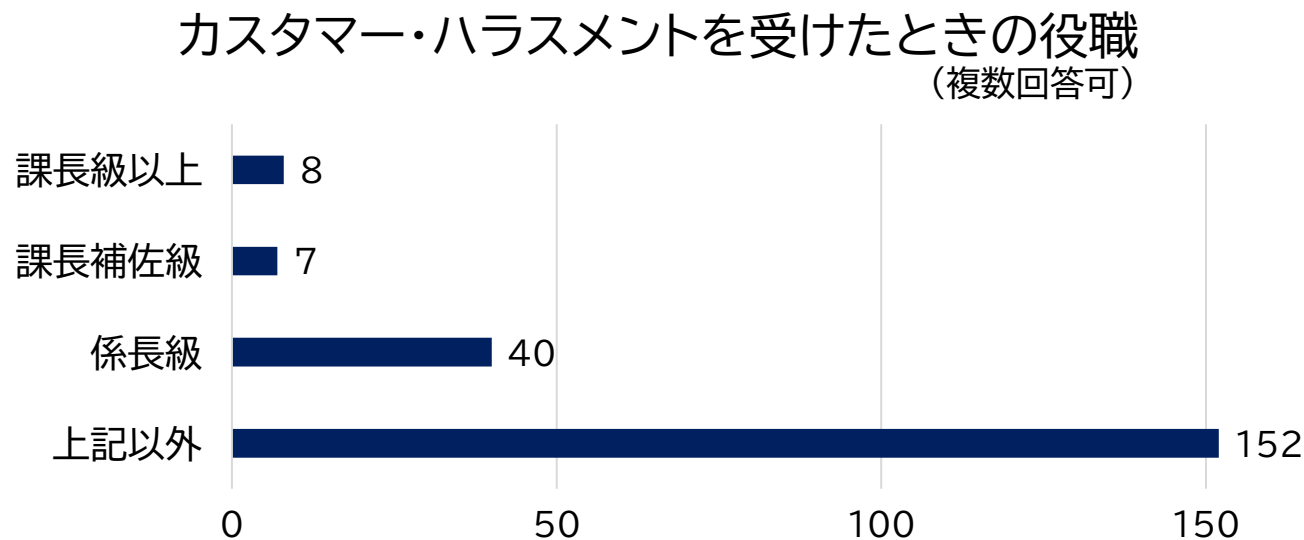


2. カスタマー・ハラスメントの発生状況

(5) カスタマー・ハラスメントの対応者

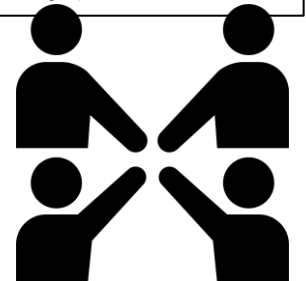
カスタマー・ハラスメントは電話や窓口対応において発生することが多い傾向にあるため、これらの対応を中心となって担う中堅・若手職員がカスタマー・ハラスメントを受けることが多くなっています。

カスタマー・ハラスメントは、どのように対応すべきか判断に迷うケースも想定されることから、対応した職員が孤立することなく、組織として対応できる体制の整備に取り組んでまいります。



対策

最初に対応した職員が孤立することのないよう、カスタマー・ハラスメントが発生した場合には、複数人対応や対応者の交代に関する全庁的なルールを策定します。



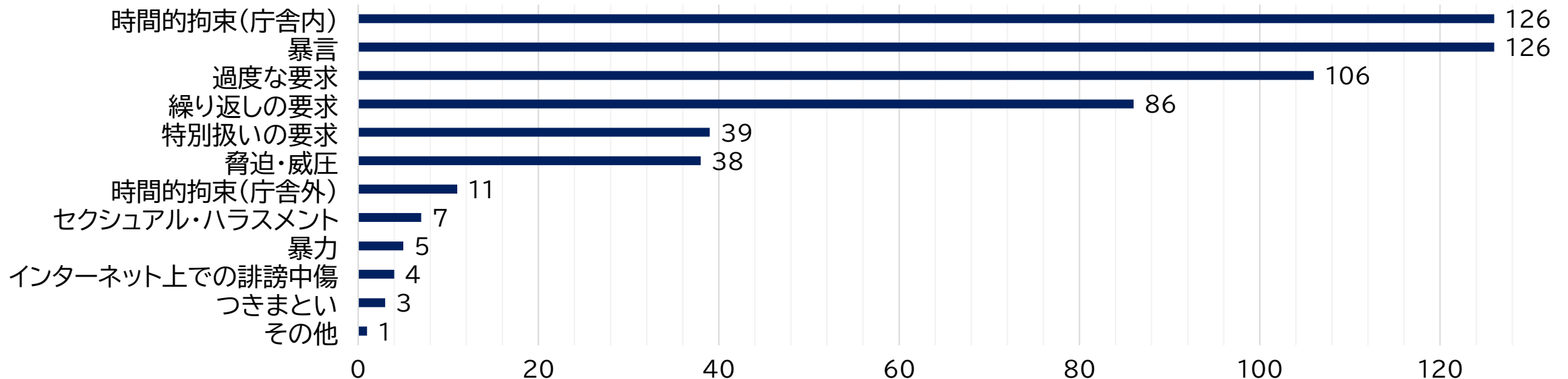
2. カスタマー・ハラスメントの発生状況

(6) カスタマー・ハラスメントの態様

カスタマー・ハラスメントの態様としては、長時間にわたる電話・窓口対応などの「時間的拘束(庁舎内)」・怒鳴り声や差別的・侮辱的発言などの「暴言」が最も多く、続いて、制度上対応できない要求や執拗な謝罪要求などの「過度な要求」の順番となりました。

そのいずれもが、職員の心身の健康を害するだけでなく、他の方への行政サービスの提供に支障をきたすものであることから、適切に対応しなければなりません。

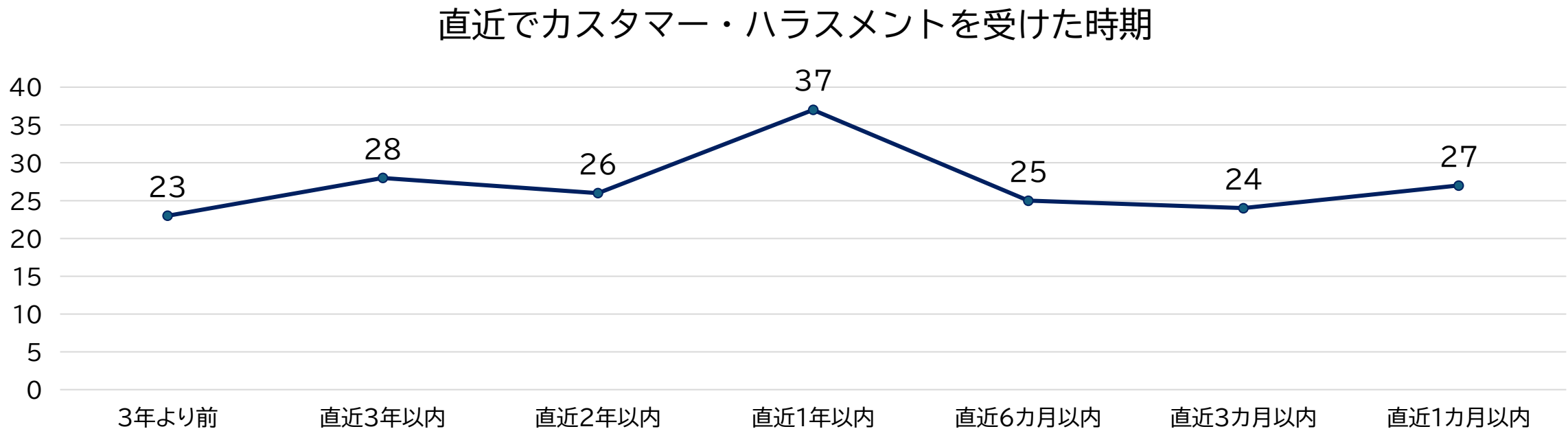
受けたカスタマー・ハラスメントの態様（複数回答可）



2. カスタマー・ハラスメントの発生状況

(7) カスタマー・ハラスメントの発生状況

職員が、直近でカスタマー・ハラスメントを受けた時期を調査したところ、選択肢ごとに大きな差はなく、継続して、一定数のカスタマー・ハラスメントが発生していることが確認できました。

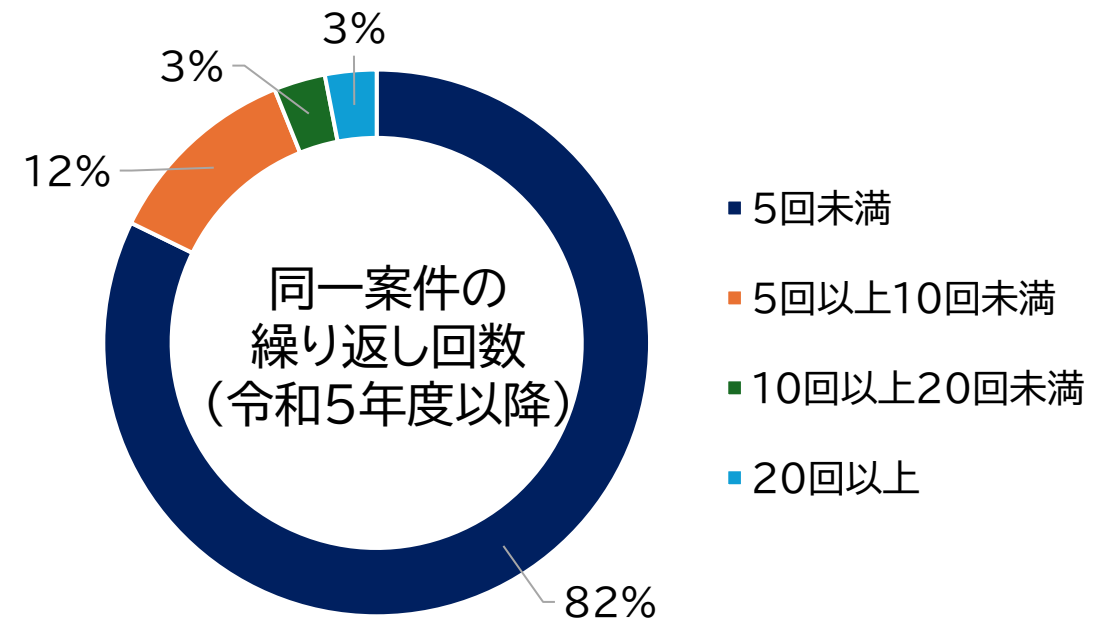
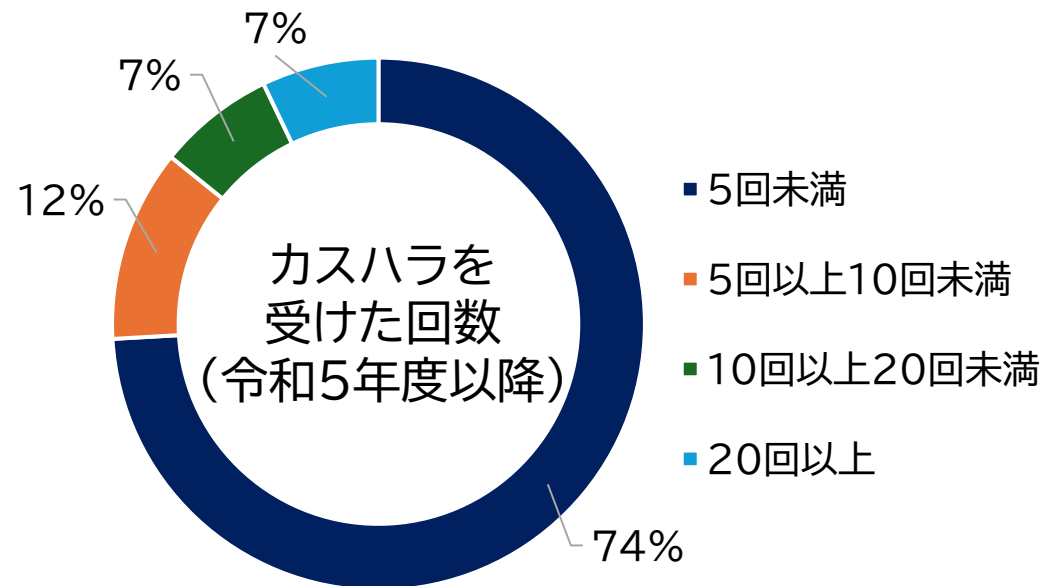


2. カスタマー・ハラスメントの発生状況

(8) カスタマー・ハラスメントの発生件数

「カスタマー・ハラスメントを受けた回数」と「同一案件の繰り返し回数」では、いずれも「5回未満」が最も多い結果となりました。

一方で、それぞれ「20回以上」との回答もあり、頻発し、又は長期化する事例も発生しており、このような事例には、組織として毅然と対応することが求められます。

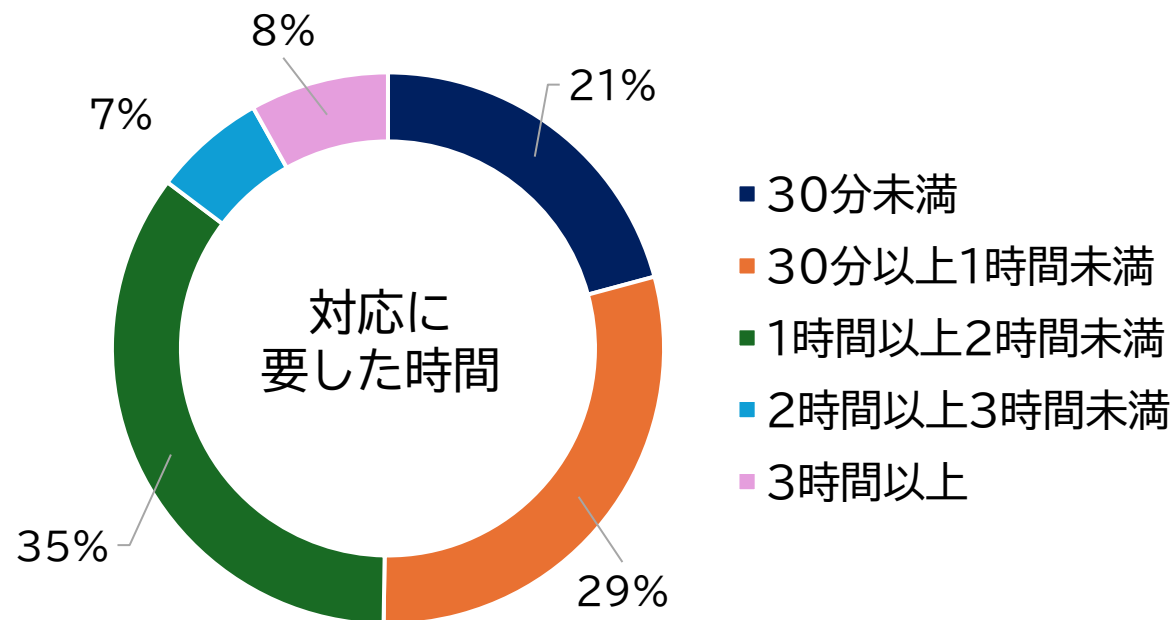


※ 同一の案件について複数回受けた場合は「1回」として回答

2. カスタマー・ハラスメントの発生状況

(9) カスタマー・ハラスメントの対応に要した時間

30分未満で対応終了となった事例もある一方、30分以上対応を要した事例が全体の約80%となりました。中には3時間以上も対応したケースもあり、長期化させないための対応が必要となります。



対策

まずは真摯かつ丁寧な対応に努め、説明を尽くしますが、1件当たりの対応時間の上限は**30分**を目安とします。

※暴行・脅迫・暴言・誹謗中傷といった悪質な行為については、上限時間にならなくともその時点で対応の終了を判断します。



2. カスタマー・ハラスメントの発生状況

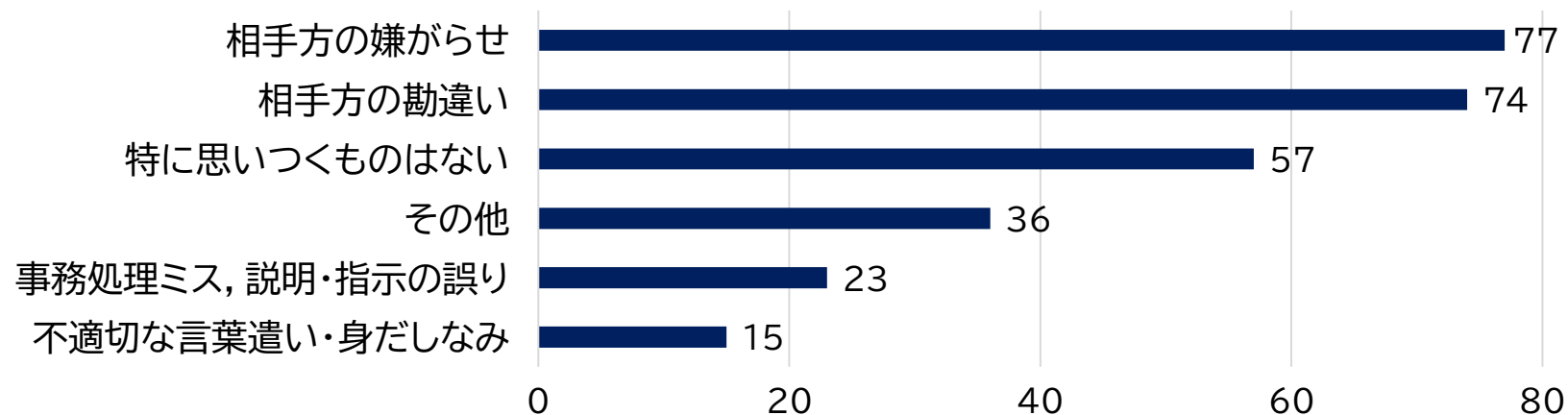
(10) カスタマー・ハラスメントのきっかけ

カスタマー・ハラスメントを受けた職員が考える発生のきっかけとしては、「相手方の嫌がらせ」が最も多く、次に「相手方の勘違い」が多い結果となりました。

また、「その他」として「制度上、相手方の希望する対応ができなかったこと」や「市の方針に関する意見や要望」といった回答も見られました。

制度上、対応できないものについては説明を尽くし、また、市へのご意見などは真摯に受け止めますが、暴言などを伴う場合や一定以上繰り返される場合など社会通念上許容される範囲を超えるものについては、カスタマー・ハラスメントに該当するものと判断し、組織として毅然と対応いたします。

カスタマー・ハラスメントのきっかけ (複数回答可)



(参考)「その他」の内容
・制度上、相手方の希望する対応ができなかった。
・市の方針に関する意見や要望
・災害現場などでの活動に対するヤジ、暴言

2. カスタマー・ハラスメントの発生状況

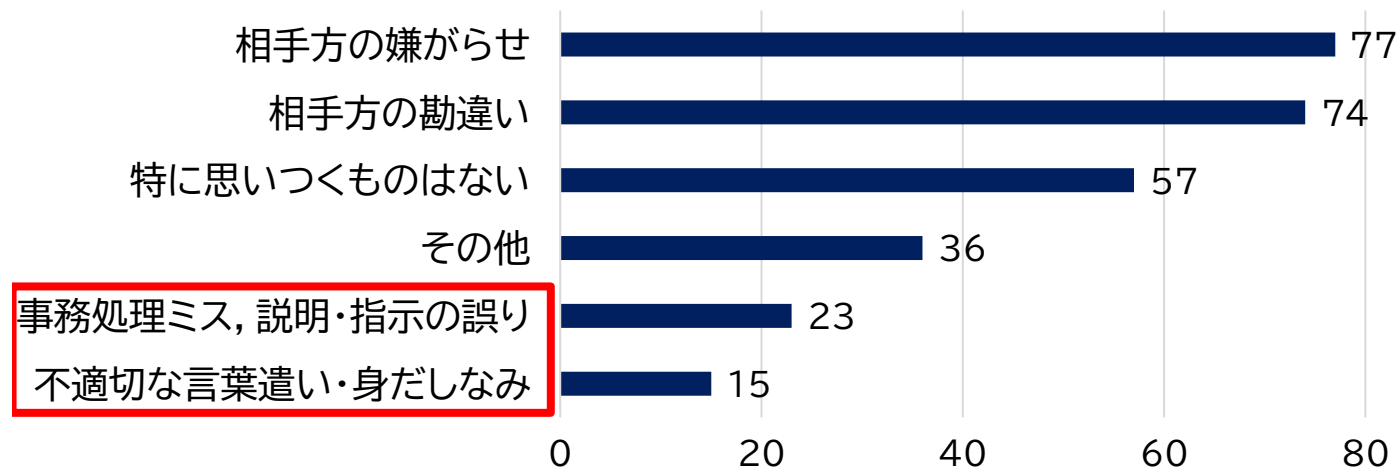
(10) カスタマー・ハラスメントのきっかけ

一方で「事務処理ミス, 説明・指示の誤り」や「不適切な言葉遣い・身だしなみ」がきっかけとなった事例も一定数あることが確認できました。これらの事例は, 接遇の向上や正確な業務遂行により, 未然に防ぐことができるものと考えます。

今回のカスタマー・ハラスメント対策を契機とし, より良い行政サービスの提供につながるよう, 職員一人ひとりが意識して取り組んでまいります。

再掲

カスタマー・ハラスメントのきっかけ（複数回答可）



対策

職員全員が次の3点を意識し, 各自で接遇の向上に努めるほか, 組織としても研修の実施や自己点検の機会の提供を行ってまいります。

【職員全員で取り組む事項】

- ① 親切・丁寧な接遇を心掛ける。
- ② 正確な業務遂行に努める。
- ③ 清潔感のある身だしなみを常に保つ。

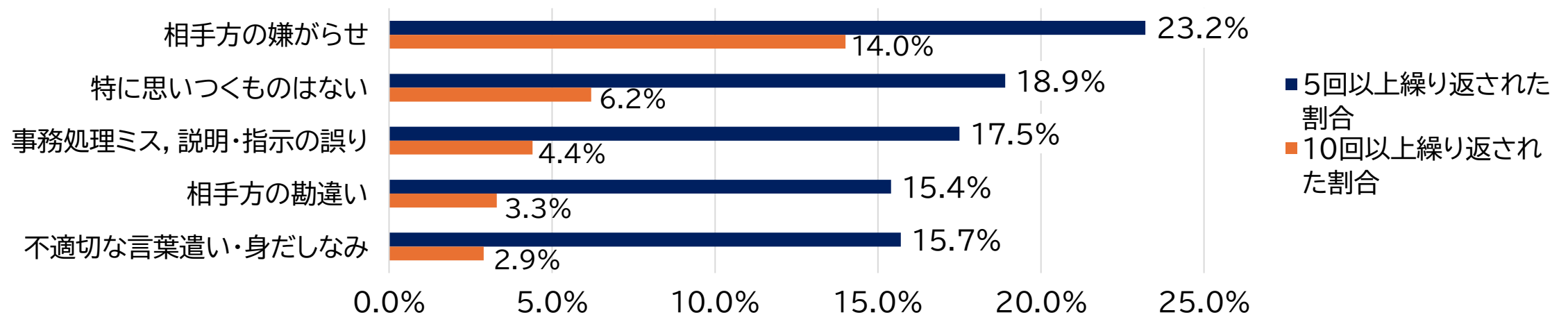
2. カスタマー・ハラスメントの発生状況

(10) カスタマー・ハラスメントのきっかけ

また、カスタマー・ハラスメントのきっかけと同一案件の繰り返し回数の関連を調査したところ、「相手方の嫌がらせ」をきっかけとするカスタマー・ハラスメントの繰り返し回数が特に多くなる傾向にあることがわかりました。

それ以外をきっかけとするカスタマー・ハラスメントについては、比較的、繰り返し回数が少ない傾向となっており、誤った説明や不適切な言葉遣いについては誤りを認めてお詫びするなど誠実な対応を心掛け、相手方が勘違いをしている場合には分かりやすく丁寧な説明で問題点の解消に努めるなど、職員の対応により繰り返しを防げるものと考えます。

カスタマー・ハラスメントのきっかけと繰り返し回数の関係



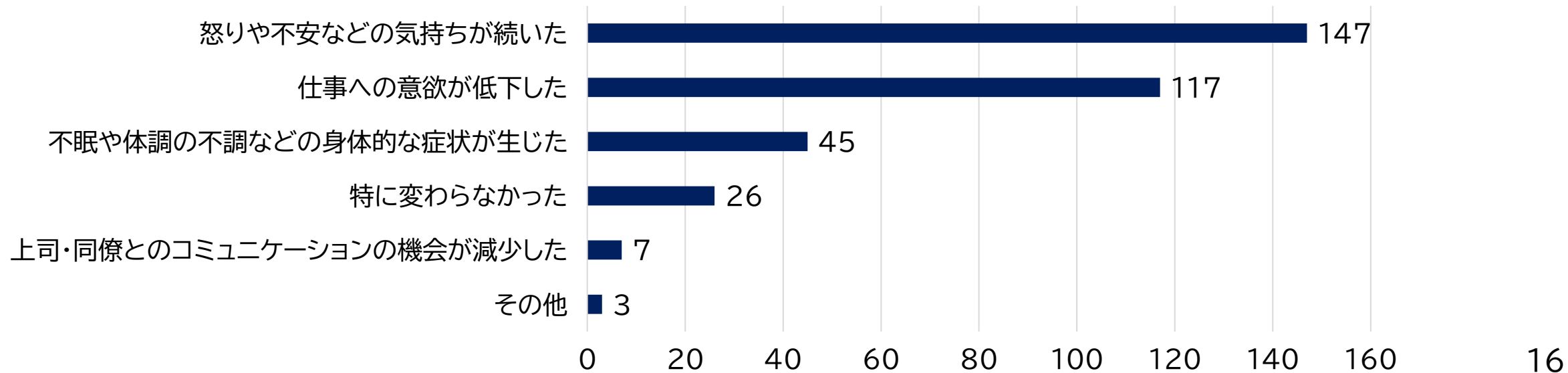
2. カスタマー・ハラスメントの発生状況

(11) 職員の心身への影響

カスタマー・ハラスメントを受けたことにより生じた影響については、「怒りや不安などの気持ちが続いた」が最も多く、また、「不眠や体調の不調などの身体的な症状が生じた」との回答も一定数あり、カスタマー・ハラスメントが職員の心身に大きな影響を与えることが改めて確認できました。

カスタマー・ハラスメントを受けた職員は、最善の状態で業務に従事できず、また、療養のための休暇取得による人員の減少などのリスクも伴うことから、行政サービスの提供に与える影響も大きいことがわかります。

カスタマー・ハラスメントを受けた後の心身の状態 (複数回答可)

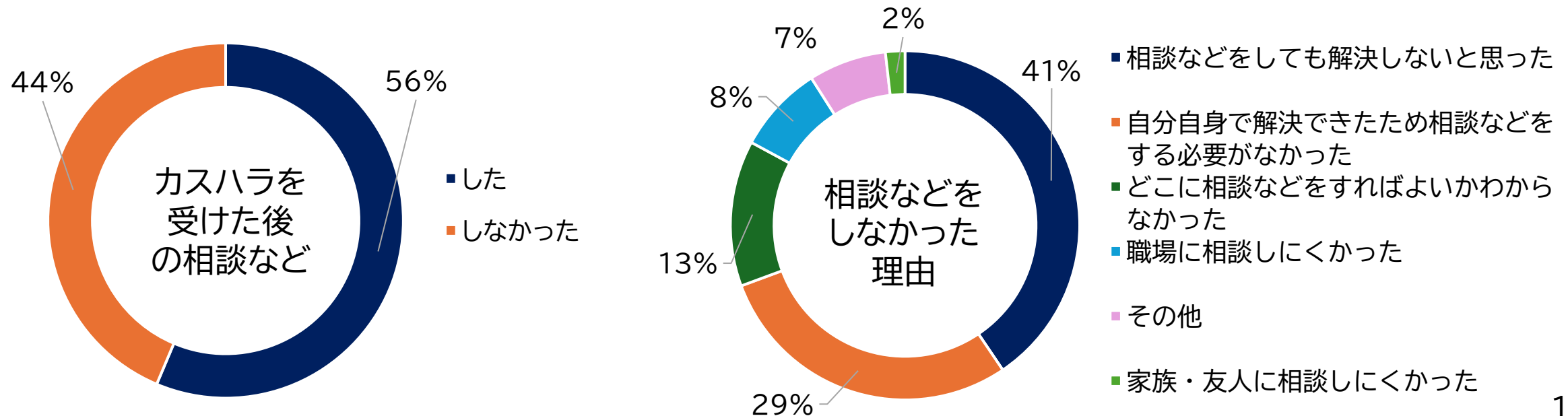


2. カスタマー・ハラスメントの発生状況

(12) カスタマー・ハラスメントを受けた後の相談状況

カスタマー・ハラスメントを受けた職員のうち、44%が周囲への相談や外部機関の利用をしておらず、その理由としては「相談などをしてしても解決しないと思った」が最も多く、続いて「自分自身で解決できたため相談などをする必要がなかった」が多い結果となりました。

カスタマー・ハラスメントへの対策においては、職員へのケアも重要となることから、相談窓口を設置するほか、相談に際しては職員のプライバシーに配慮し、相談したことによる不利益な取扱いを行わない旨を周知するなど、体制の整備を図ってまいります。

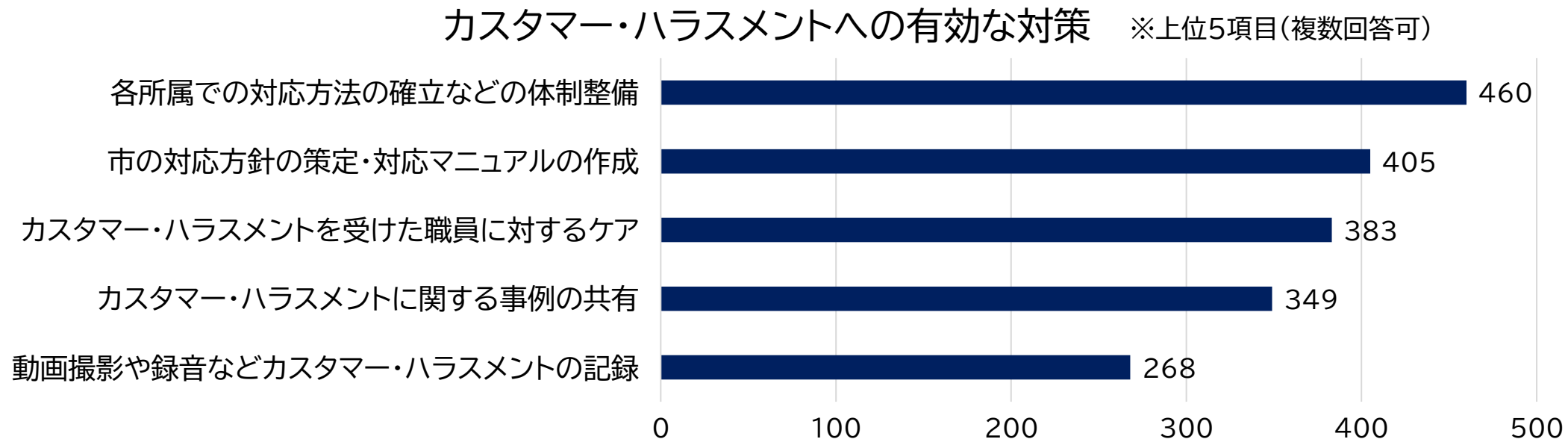


2. カスタマー・ハラスメントの発生状況

(13) カスタマー・ハラスメントへの有効な対策

カスタマー・ハラスメントを防止し、また、適切に対応するために有効な対策としては、「各所属での対応方法の確立などの体制整備」が最も多く、次に、「市の対応方針の策定・対応マニュアルの作成」や「カスタマー・ハラスメントを受けた職員に対するケア」が上位となりました。

これらの意見も参考とし、これまでに示した「内容や状況の記録」、「全庁的なルールの策定」、「対応時間のルール化」などの全庁的な体制の整備を図ってまいります。



3. カスタマー・ハラスメントへの対応方針

(1) 本市の方針

① 本市へのご意見やご要望への対応

本市に寄せられるご意見やご要望は、職員が行政課題を把握し、行政サービスの向上や業務の改善を図ることで、より良いまちづくりにつながる貴重なものですので、今後も引き続き、真摯に受け止めてまいります。

② 社会通念上許容される範囲を超える言動への対応

本市へのご意見やご要望のうち、内容や手段などが社会通念上許容される範囲を超えるものについては、職員の勤務環境を悪化させるだけでなく、行政サービスの停滞や低下につながるものであることから、カスタマー・ハラスメントに該当するものとして、組織として毅然と対応いたします。

③ 市民等の権利の尊重及び合理的配慮の提供

カスタマー・ハラスメントへの対策を講ずるに当たっては、市民等の権利を不当に侵害することのないよう留意します。また、市が対応する方の中には、障害のある人など、合理的配慮を必要とする人も含まれることに留意し、社会通念上許容される範囲内での要望等について、その実施に伴う負担が過重でないときは、合理的な配慮の提供を行います。

3. カスタマー・ハラスメントへの対応方針

(2) 本市におけるカスタマー・ハラスメントの定義

次の①から③までを全て満たすものをカスタマー・ハラスメントとします。

- ① 市民, 事業者その他行政サービス利用者等(以下「行政サービス利用者等」という。)からの言動であること
- ② 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た言動であること
- ③ 職員の勤務環境が害されること



※ 市や職員に対する違法・不当な要求について、これまでは「不当要求行為等」として対応してきましたが、「不当要求行為等」は「カスタマー・ハラスメント」に含まれることから、区別せず、対応することとします。

3. カスタマー・ハラスメントへの対応方針

(3) カスタマー・ハラスメントの定義の詳細

① 行政サービス利用者等

市民, 事業者など本市又は指定管理者若しくは委託事業者等が提供する行政サービスを利用等し, 又は今後利用等をする可能性がある方その他職員が従事する職務に関し当該職員に関わる全ての方をいいます。
なお, 利用等の方法については対面のほか, 電話, メール等も含みます。

② 社会通念上許容される範囲を超えた言動

言動の内容並びにその言動の手段及び態様により, 総合的に判断します。
それぞれの考え方については, 次のとおりです。

(ア) その言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えたもの

(例) 要求に理由がないもの, 業務と関連がないもの, 対応が著しく困難又は不可能なもの, 不当な損害賠償要求など

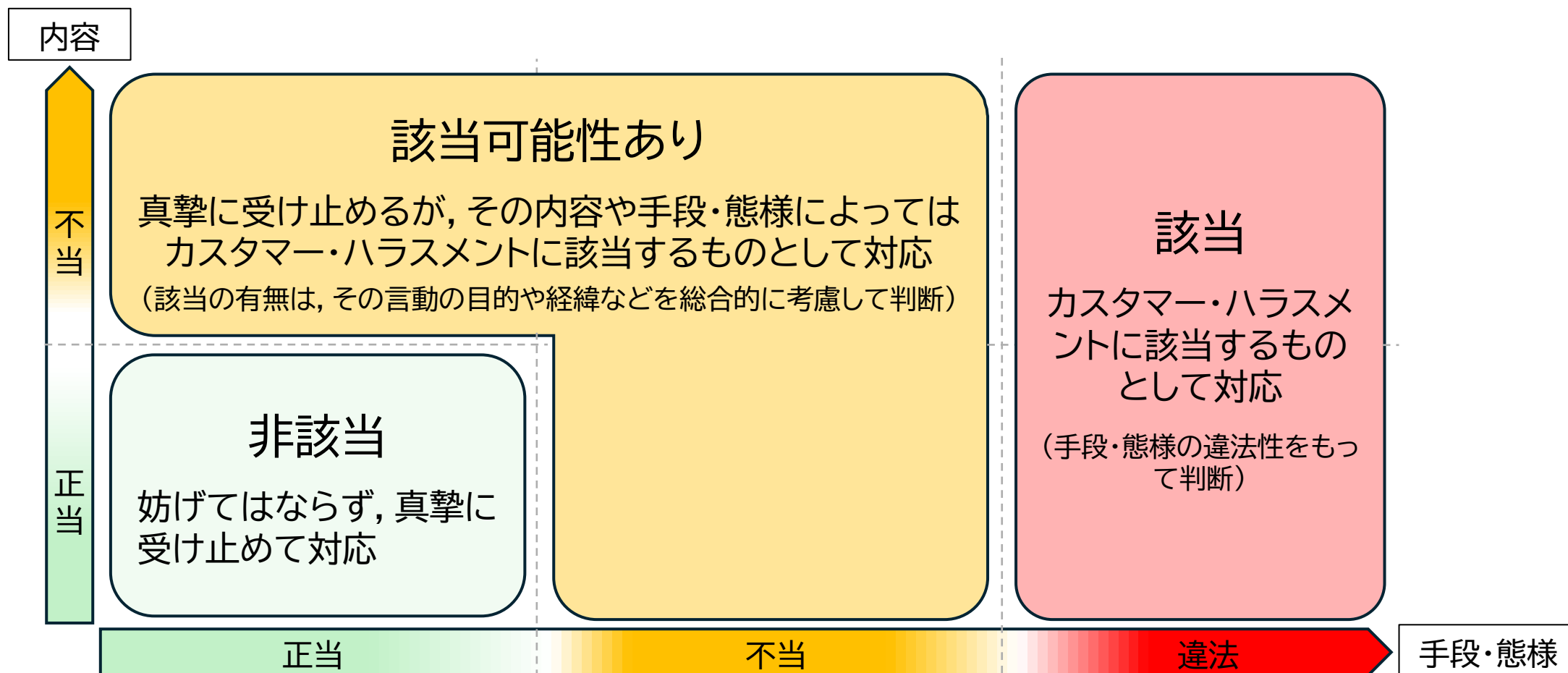
(イ) その言動の手段・態様が社会通念上許容される範囲を超えたもの

(例) 身体的・精神的な攻撃, 威圧・脅迫的な言動, 繰り返しの要求行為, 拘束的言動など

※ 上記は一例であり, これ以外の言動についてもカスタマー・ハラスメントに該当する場合があります。

3. カスタマー・ハラスメントへの対応方針

(参考)内容及び手段・態様ごとのカスタマー・ハラスメントの該当可能性



※実際の案件の該当の有無は, この基準に従い, 個別に判断します。

3. カスタマー・ハラスメントへの対応方針

(3) カスタマー・ハラスメントの定義の詳細

③ 職員の勤務環境が害される

職員が身体的又は精神的な苦痛を与えられ、勤務環境が不快なものとなったことにより、能力の発揮に重大な悪影響が生じるなど、その職員が勤務する上で看過できない程度の支障が生じることをいいます。

なお、この判断は、「平均的な職員の感じ方」を基準とします。このため、「実際に対応した職員が感じた支障の有無」と「カスタマー・ハラスメントの該当の有無」については、一致しないケースも想定されます。

また、強い身体的苦痛又は精神的苦痛を与える態様の言動である場合には、その回数が1回であった場合にも、勤務環境が害されたものと判断することがあります。



3. カスタマー・ハラスメントへの対応方針

(4) カスタマー・ハラスメントの代表的な例

カスタマー・ハラスメントに該当する例としては、その態様ごとに、次のような言動が想定されます。

類型	具体的な言動の例
時間的拘束	・庁舎内における長時間にわたる窓口・電話対応や居座り行為など ・職員を自宅や特定の場所に呼び出して拘束する行為など
繰り返しの要求	・頻回な来庁や架電により理不尽な要望等を繰り返す行為など
過度な要求	・制度上出来ない対応の要求, 執拗な謝罪要求, 上司への面会要求など
特別扱いの要求	・行為者が優位な立場にいることを利用して特別な扱いを要求する行為など
暴言	・大きな怒鳴り声をあげる, 差別的・侮辱的な発言をする行為など
暴力	・殴る, 突き飛ばす, 物を投げつける行為など
脅迫・威圧	・危害を加えることや報道機関等に知らせることをほのめかして脅す行為など
インターネット上での誹謗中傷	・インターネット上に名誉を毀損する情報やプライバシーを侵害する情報を掲載する行為など (職員の同意なしにその容姿を撮影したり, 言動を記録したりする行為を含む。)
セクシュアル・ハラスメント	・性的な発言をし, 又は身体に触る行為など
つきまとい	・特定の職員に対する待ち伏せや個人を特定しようとする行為など

※ 表の内容は一例であり、これら以外の言動もカスタマー・ハラスメントに該当する場合があります。

3. カスタマー・ハラスメントへの対応方針

(5) 市の責務及び防止のための措置

① カスタマー・ハラスメントを防止するため、必要な措置を講じる。

【具体的な措置内容】

(ア) カスタマー・ハラスメントに対する基本姿勢の周知



カスタマー・ハラスメントを防止するとともに、カスタマー・ハラスメントに該当する言動に対しては組織として毅然と対応することを広く周知する。

(イ) カスタマー・ハラスメントへの具体的な対応方法等の策定



カスタマー・ハラスメントが発生した場合に迅速かつ適切に対応できるよう、具体的な対応方法についてマニュアル等を策定する。

(ウ) 職員のための相談対応体制の整備



カスタマー・ハラスメントに関する職員からの相談に適切に対応できるよう、必要な体制を整備し、職員に周知する。

3. カスタマー・ハラスメントへの対応方針

(5) 市の責務及び防止のための措置

① カスタマー・ハラスメントを防止するため、必要な措置を講ずる。

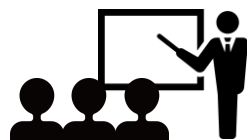
【具体的な措置内容】

(エ) カスタマー・ハラスメント対策委員会の設置



カスタマー・ハラスメント対策委員会を設置し、カスタマー・ハラスメントへの対応に関する協議検討等を行う。

(オ) 職員向けの研修の実施



カスタマー・ハラスメントに対する職員の理解を深め、意識向上を図るとともに、カスタマー・ハラスメントが発生した場合に適切に対応できる組織体制構築のため、職員向けに研修を実施する。

3. カスタマー・ハラスメントへの対応方針

(5) 市の責務及び防止のための措置

② 職員が職務の執行に当たりカスタマー・ハラスメントを行わないよう必要な措置を講じる。

【具体的な措置内容】

(ア) 職員服務規程の改正



職員が職務を執行するに当たり、職員以外の者にカスタマー・ハラスメントを行ってはならない旨の規定を新設する。

(イ) 定期的な自己点検の実施



接遇や身だしなみを含めた自身の行動について定期的に自己点検を促し、職員によるカスタマー・ハラスメントの防止に努める。

3. カスタマー・ハラスメントへの対応方針

(6) 職員の責務

- ① カスタマー・ハラスメントに関する問題に対する関心と理解を深める。



カスタマー・ハラスメントについて知ることは、自分の身を守るだけでなく、周囲を助けることにも繋がることを認識し、カスタマー・ハラスメントについて関心を持ち、理解を深めるよう努める。

- ② 自らがカスタマー・ハラスメントの加害者となり得ることを認識し、注意を払う。

自らがカスタマー・ハラスメントをすることのないよう、自らの言動に注意を払う。(職員服務規程を改正)

- ③ 自らの言動がカスタマー・ハラスメントのきっかけとなり得ることを認識し、注意を払う。

職員の不適切な対応や事務処理の誤りがカスタマー・ハラスメントのきっかけになることを深く認識するとともに、職員全員が接客能力等の向上に努めることで、行政サービスのさらなる向上につなげる。

【職員全員で取り組む事項】

- ・ 親切・丁寧な接客を心掛ける。
- ・ 正確な業務遂行に努める。
- ・ 清潔感のある身だしなみを常に保つ。



3. カスタマー・ハラスメントへの対応方針

(6) 職員の責務

- ④ 市の講じるカスタマー・ハラスメント防止のための措置に協力する。
カスタマー・ハラスメントを自分事と捉え、組織の一員として対応できるよう、市の講じる措置に協力する。

- ⑤ 管理監督を行う職員の責務 
職場におけるカスタマー・ハラスメントの防止に努めるとともに、所属する職員がカスタマー・ハラスメントを受けた場合には、組織として対応するため、周囲と連携し、内容に応じた措置を迅速かつ適切に講ずる。

3. カスタマー・ハラスメントへの対応方針

(7) 行政サービス利用者等への対応における基本的な考え方

① 好感の持てる丁寧な対応を心掛ける。

- ・ 職員一人ひとりが市を代表するものとして丁寧な対応を心掛け、傾聴の姿勢で真摯に話を伺う。

② 分かりやすい説明を心掛ける。

- ・ 相手に寄り添い、分かりやすい言葉で説明する。
- ・ 対応できかねる場合には、その理由を説明し、ご理解いただけるよう努めるなど説明責任を果たす。

③ 誠実な対応を心掛ける。

- ・ 市に対する苦情のうち、その内容及び手段・態様が正当であるものは真摯に受け止め、誠実に対応する。
- ・ 誤った説明や不適切な言葉遣いなど、明らかに市の行った内容が不適切である場合には、誤りを認めてお詫びするなど、誠実な対応を心掛ける。
- ・ 担当業務ではない場合には担当部署を案内するなど、たらい回しとしないようにする。

3. カスタマー・ハラスメントへの対応方針

(8) カスタマー・ハラスメントへの対応

① 1次対応（カスタマー・ハラスメントが疑われる事案が発生した場合の対応）

(ア) 対応する職員の基本姿勢

- ・ 対応者は、冷静な対応に努め、相手方の要求内容を丁寧に聞き取る。

(イ) 対応内容の記録

- ・ 相手方とのやり取りや発言内容について、事実を正確に記録する。

(ウ) 周囲のサポート

- ・ 対応者以外の職員は、状況を管理監督者へ報告するとともに、記録の補助などのサポートを行う。
- ・ 窓口対応の場合は、状況に応じて複数人対応に移行する。

3. カスタマー・ハラスメントへの対応方針

(8) カスタマー・ハラスメントへの対応

② 2次対応（カスタマー・ハラスメントに該当すると判断した場合の対応）

(ア) 組織的な対応の徹底

- ・ カスタマー・ハラスメントに該当すると判断した場合には、複数人での対応や対応者の交代など、組織的な対応を徹底する。

(イ) 対応時間の設定

- ・ 対応する時間の上限を設定して相手方へ伝え、それ以上は対応しない。(上限目安: 対応開始から30分)

(ウ) 対応状況の記録

- ・ 状況や経緯を客観的に把握するため、必要に応じて、窓口での対応内容や電話の通話内容について、録音・録画機材等を活用して記録する。

3. カスタマー・ハラスメントへの対応方針

(8) カスタマー・ハラスメントへの対応

③ 3次対応（困難事案に対する対応）

(ア) 退去命令等

- ・ 暴行・脅迫などの悪質な行為が認められる場合は, 速やかに警察へ通報する。
- ・ 庁舎内における禁止事項が認められる場合は, 退去を命じる。

(イ) カスタマー・ハラスメント対策委員会

- ・ 重大な事案については, カスタマー・ハラスメント対策委員会で協議し, 市としての対応方針を決定する。

(ウ) 外部機関との連携

- ・ 弁護士への相談等外部機関との連携を図る。

3. カスタマー・ハラスメントへの対応方針

(8) カスタマー・ハラスメントへの対応

④ 事後対応（カスタマー・ハラスメントへの対応が終了した後の対応）

(ア) カスタマー・ハラスメントの受けた職員への対応

- ・ カスタマー・ハラスメントを受けた職員に対し, 所属長及び相談窓口において適切に対応する。
- ・ 暴力行為などが認められた場合には, 今後の再発に備え, 必要な安全確保のための措置を講じます。

(イ) 事例の収集及び共有

- ・ カスタマー・ハラスメントが発生した場合, 所属長は発生した経緯や詳細についてカスタマー・ハラスメント対策委員会へ報告する。
- ・ カスタマー・ハラスメント対策委員会は, 報告があった事案の発生要因などについて確認するとともに, 定期的に全体へ共有するなど, 今後の対策に活用する。

(参考)カスタマー・ハラスメントへの対応フロー

1次対応

- ・対応者は、冷静な対応に努め、相手方の要求内容を丁寧に聞き取る。また、相手方とのやり取りや発言内容について、事実を正確に記録する。
- ・対応者以外の職員は、管理監督者へ報告するとともに、記録の補助などのサポートを行う。また、窓口対応の場合は、状況に応じて複数人対応に移行する。

【留意点】・明らかな誤りについては謝罪する。ただし、誤りが認められない点についての謝罪や過剰な謝罪は控える。
・暴力行為があった場合には、管理監督者の指示の下、速やかに3次対応へ移行する。

方針の決定

- ・管理監督者が中心となり、相手方の目的やこれまでの経緯を踏まえ、カスタマー・ハラスメントに該当するかを判断する。
- ・1次対応で解決が図られず、相手方の言動がカスタマー・ハラスメントに該当すると判断した場合には、2次対応へ移行する。

【留意点】・市民の権利に対する不当な侵害の有無及び合理的配慮の提供の可否についても留意すること。
・必要に応じて、関係課(人事課・管財課・交通防犯課)へ状況を共有する。

2次対応

- ・複数人での対応や対応者の交代など、組織的な対応を徹底する。
- ・対応時間の上限を設定して相手方へ伝え、それ以上は対応しない。(上限目安: **対応開始から30分**)
- ・正確な記録を残すため、窓口での対応内容や電話の通話内容について、録音・録画機材等を活用して記録する。
- ・(庁舎内の場合)禁止行為に該当する言動が認められる場合は、退去命令の対象となる旨を警告する。
- ・2次対応で解決が図られない場合には、対応を終了する旨を相手方へ告知する。また、告知後も相手方が要求等を続ける場合は、3次対応へ移行する。

【留意点】・対応時間を過ぎた場合や相手方の言動が過激化する場合などは、対応を切り上げる。
・暴力行為があった場合には、管理監督者の指示の下、速やかに3次対応へ移行する。

3次対応

- ・警察へ通報する。
- ・(庁舎内の場合)管財課と協議の上、退去命令を発する。
- ・必要に応じ、カスタマー・ハラスメント対策委員会で対応を協議する他、弁護士への相談等外部機関との連携を図る。

事後対応

- ・状況に応じて対応した職員へのケアを行う。
- ・カスタマー・ハラスメント対策委員会へ報告する。
- ・経過を振り返るとともに、今後の対応方法を検討する。

