

長洲町カスタマーハラスメント対策指針 及び対応マニュアル

令和 8 年 8 月
長洲町

本案は、国の人事院規則を参考にしつつ、長洲町庁舎等管理規則及び長洲町不当要求行為等対策協議会設置要綱との関係を整理し、現場で使用しやすい手順としてまとめたものです。

通常対応	カスハラ対応	庁舎管理	不当要求対応
意見・要望・苦情等に丁寧に対応	暴言・威圧・長時間拘束等へ組織対応	居座り・けん騒・通行妨害等への措置	暴力的要求・面会強要等を協議会で対応

1 一人で抱え込まない 迷ったら早めに上司へ報告し、複数対応に切り替える。	2 説明は丁寧に、対応は毅然と 正当な意見は受け止め、不当な言動には境界線を示す。	3 記録を残す 日時、場所、言動、説明内容、対応者、証拠を記録する。
---	---	--

目次

章	項目	見るところ
第1章	基本方針	目的、定義、判断基準、既存例規との関係
第2章	該当し得る言動	不当な要求、手段・態様が不相当なもの、該当しないもの
第3章	職員及び管理監督者の責務	町、管理監督者、職員、相談窓口の役割
第4章	現場対応の基本手順	初期対応、注意喚起、対応交代、対応終了、退去要請、電話終了
第5章	場面別対応	窓口、電話、メール、SNS、録音・録画
第6章	悪質事案への対応	警察、弁護士、不当要求行為等、出入り制限
第7章	記録・報告・情報共有	記録事項、報告ルート、共有範囲
第8章	職員への支援	心身のケア、担当職員を責めない対応
第9・10章	研修・周知／再発防止	研修、町民周知、見直し
第11章	対応フロー	通常対応、カスハラ疑い、悪質緊急、既存例規、不当要求
第12・13章	対応例文／様式	使える言い方、整備する様式

第1章 基本方針

この章のポイント

カスハラ対応は「町民対応を拒否するため」ではなく、正当な意見を丁寧に受け止めながら、社会通念上許容されない言動には組織として対応するためのものです。

1 目的

この指針及び対応マニュアルは、町民等からの意見、要望、苦情、相談等に対し、職員が適切かつ丁寧に対応するとともに、職員に対する暴言、威圧的言動、長時間拘束、執拗な要求その他社会通念上許容される範囲を超える言動から職員を守り、良好な勤務環境を確保することを目的とする。

また、職員が安心して職務を遂行できる環境を整えることにより、行政サービスの安定的かつ継続的な提供を図るものとする。

2 基本的な考え方

町民等から寄せられる意見、要望、苦情、相談等は、行政サービスの改善や町政運営の参考となる重要なものであり、職員は、相手方の立場に配慮しながら、誠実かつ丁寧に対応する必要がある。

一方で、意見や苦情であっても、その内容又は手段・態様が社会通念上許容される範囲を超え、職員の人格や尊厳を害し、又は職員の勤務環境を悪化させるものについては、職員個人の努力や忍耐に委ねるのではなく、組織として毅然と対応する。

カスタマーハラスメントへの対応は、町民等への対応を一律に拒否することを目的とするものではない。正当な意見・要望と、不当又は過剰な要求を適切に区別し、職員と町民等の双方にとって適切な行政対応を確保するために行うものである。

3 カスタマーハラスメントの定義

定義

町の行政サービスの利用者、来庁者、電話・メール等による問い合わせを行う者、関係団体、事業者その他職員が職務上関わる者からの言動であって、その内容又は手段・態様が社会通念上許容される範囲を超え、職員に精神的又は身体的な苦痛を与え、職員の人格若しくは尊厳を害し、又は職員の勤務環境を害するものをいいます。

4 対象となる者

1. 窓口に来庁する者
2. 電話、メール、文書、町ホームページ、SNS 等により問い合わせ、相談、要望、苦情等を行う者
3. 町の施設、事業、制度、サービス等を利用する者
4. 町と契約、協議、調整、委託、補助、指導監督等の関係にある団体又は事業者
5. その他職員が職務上関わる者

5 正当な意見・苦情との区別

町民等からの意見、要望、苦情、相談等のすべてがカスタマーハラスメントに該当するものではない。

制度や職員対応に対する疑問、不満、改善要望、事実確認、説明要求等であって、社会通念上相当な範囲で行われるものについては、正当な意見又は苦情として丁寧に対応する。

ただし、要求の内容に妥当性がない場合、又は要求内容に一定の妥当性がある場合であっても、その手段や態様が著しく不相当である場合には、カスタマーハラスメントに該当することがある。

6 判断基準

カスタマーハラスメントに該当するかどうかは、次の事項を総合的に考慮して判断する。

1. 要求内容が法令、条例、規則、要綱、制度運用等に照らして妥当なものか
2. 要求内容が町の業務と関係があるものか
3. 職員に対する言動の内容が相当な範囲内か
4. 暴言、侮辱、脅迫、威圧、人格否定等が含まれていないか
5. 同一内容の要求や質問が長時間又は多数回にわたり繰り返されていないか
6. 職員を長時間拘束していないか
7. 職員個人の責任追及、私生活への干渉、個人情報等の要求等がないか
8. SNS 等への投稿、録音・撮影、議員や報道機関への連絡等をほのめかして職員を威迫していないか
9. 職員の心身の負担や勤務環境への影響が生じていないか
10. 町又は職員側の説明不足、対応の不備等が背景にないか

なお、判断に当たっては、担当職員のみで決定せず、原則として所属長又は管理監督者が事実関係を確認した上で、組織として判断する。

判断の原則

担当職員のみで決定せず、原則として所属長又は管理監督者が事実関係を確認した上で、組織として判断します。

判断の目安

「多数回」とは、単に回数のみで機械的に判断するものではないが、同一又は実質的に同一の内容について、必要な説明を行った後も、同一対応内で概ね 3 回程度以上繰り返される場合を一つの目安とする。

「長時間拘束」についても一律の時間で判断するものではないが、対応内容に比べて著しく長時間に及び、他の業務又は他の来庁者対応に支障が生じる場合には、対応終了、複数対応又は上司への交代を検討する。

判断基準

カスタマーハラスメントに該当するかどうかは、次の事項を総合的に考慮して判断する。



図1 カスタマーハラスメント判断基準

7 既存例規との関係

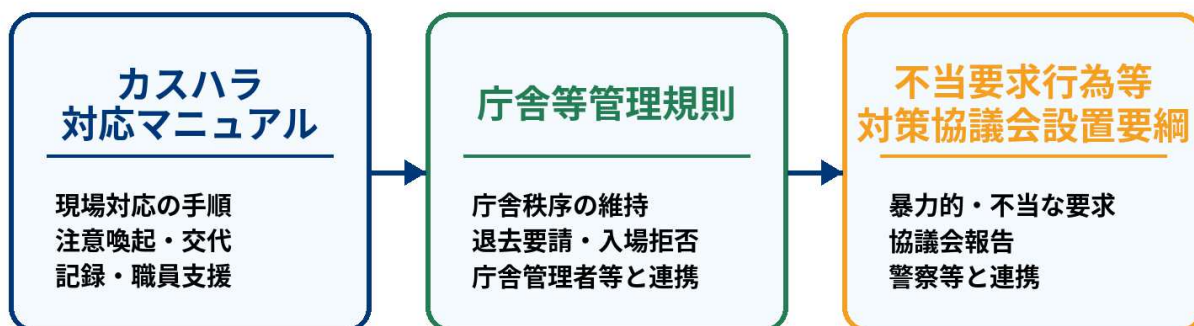
この指針及び対応マニュアルは、カスタマーハラスメントへの対応に関する基本的な考え方及び具体的な対応手順を示すものであり、既存の長洲町庁舎等管理規則及び長洲町不当要求行為等対策協議会設置要綱の趣旨を踏まえて運用するものとする。

庁舎等における秩序の維持、入場拒否、退去命令その他庁舎管理上必要な措置については、長洲町庁舎等管理規則に基づき、庁舎等管理者又は室管理者が適切に対応する。

また、暴力行為、乱暴な言動、面会等の強要、社会常識を逸脱した手段による要求その他事務事業の執行に支障を生じさせる行為については、長洲町不当要求行為等対策協議会設置要綱に基づく不当要求行為等としての対応も視野に入れ、必要に応じて同協議会への報告、警察等関係機関との連携、対応方針の協議を行うものとする。

既存例規との関係

カスタマーハラスメント対応は、既存の庁舎管理・不当要求対応の仕組みに接続して運用します。



区分	主な根拠・使い方
カスハラ対応マニュアル	現場対応の基本手順を整理したもの。注意喚起、対応交代、対応終了、記録等に使用します。
長洲町庁舎等管理規則	庁舎等の秩序維持、入場拒否、退去命令その他庁舎管理上必要な措置を行う際の根拠として使用します。
長洲町不当要求行為等対策協議会設置要綱	暴力行為、乱暴な言動、面会等の強要、社会常識を逸脱した要求等について、協議会への報告や警察等との連携を行う際に使用します。

第2章 カスタマーハラスメントに該当し得る言動

この章のポイント

要求内容だけでなく、手段・態様、反復性、拘束性、職員個人への攻撃の有無を見ます。

1 要求内容が不当又は過大なもの

次のような要求は、カスタマーハラスメントに該当し得る。

1. 法令、条例、規則等に違反する処理を求めるもの
2. 町に権限がない事項について、町に対応を強要するもの
3. 制度上認められない給付、減免、許可、証明等を求めるもの
4. 職員個人による謝罪、土下座、金銭補償等を求めるもの
5. 特定の職員の処分、異動、退職等を強く要求するもの
6. 職員の氏名、住所、家族構成、私生活等、職務上必要のない個人情報を求めるもの

7. 行政サービスとは関係のない個人的要求を行うもの

2 手段・態様が不相当なもの

次のような言動は、要求内容の妥当性にかかわらず、カスタマーハラスメントに該当し得る。

1. 殴る、蹴る、物を投げる、机を叩くなどの身体的攻撃
2. 「ただでは済まない」「覚えておけ」などの脅迫的発言
3. 大声、怒号、威圧的な態度による要求
4. 職員の人格、能力、性別、年齢、容姿、障がい、家族等を侮辱する発言
5. 土下座、過度な謝罪、文書による謝罪等の強要
6. 長時間にわたり窓口や電話で職員を拘束する行為
7. 同一内容の質問、要求、苦情を執拗に繰り返す行為
8. 説明済みの内容について、揚げ足取りや論点のすり替えを繰り返す行為
9. 職員を無断で撮影、録音又は録画する行為
10. SNS 等に職員個人の情報、画像、音声、誹謗中傷等を投稿する行為
11. SNS 等への投稿、報道機関への連絡、議員への通報等をほのめかして不当な対応を求める行為
12. 庁舎内での居座り、退去要請への不応答、不退去
13. 業務時間外、休日、職員の私的な連絡先等への接触
14. 反社会的勢力を示唆する言動又はこれに類する威圧的言動

3 カスタマーハラスメントに該当しないもの

1. 町の制度や職員対応に対する通常の苦情又は意見
2. 制度内容について説明を求めること
3. 町の対応に不満を表明すること
4. 誤った行政処理について是正を求めること
5. 合理的配慮を求める申出
6. 社会通念上相当な範囲で行われる要望、陳情、相談、問い合わせ

ただし、上記に該当する場合であっても、その手段や態様が暴言、威圧、長時間拘束、執拗な反復等に及ぶ場合には、カスタマーハラスメントとして対応することがある。

第3章 職員及び管理監督者の責務

この章のポイント

職員を一人にしない、早めに報告する、管理職が方針を示す。この3点を徹底します。

1 町の責務

町は、職員がカスタマーハラスメントにより心身に苦痛を受け、又は勤務環境を害されることがないよう、必要な体制を整備し、職員を組織として保護する。

町は、カスタマーハラスメントが発生した場合には、担当職員に対応を抱え込ませず、所属長、管理監督者、総務課、人事担当、関係課等が連携し、迅速かつ適切に対応する。

また、当該言動が庁舎等の秩序を乱し、又は公務の執行を阻害するおそれがある場合には、長洲町庁舎等管理規則に基づき、庁舎等管理者又は室管理者と連携して必要な措置を講じる。

さらに、暴力行為、乱暴な言動、面会等の強要、不当又は過大な要求その他不当要求行為等に該当するおそれがある場合には、長洲町不当要求行為等対策協議会設置要綱に基づく対応を行い、必要に応じて警察等関係機関と連携する。

2 管理監督者の責務

管理監督者は、職員からカスタマーハラスメントに関する報告又は相談を受けた場合には、速やかに事実関係を確認し、必要な指示を行う。

管理監督者は、担当職員を一人で対応させないことを基本とし、必要に応じて対応を交代し、複数名で対応する体制を整える。

管理監督者は、暴力、脅迫、著しい威圧、長時間拘束、居座り等が発生した場合には、職員の安全確保を最優先とし、警察への通報、退去要請、弁護士相談等を含め、組織として対応する。

3 職員の責務

職員は、町民等からの意見、要望、苦情、相談等に対し、冷静かつ丁寧に対応するよう努める。

職員は、カスタマーハラスメントに該当し得る言動を受けた場合には、一人で抱え込まず、速やかに上司又は相談窓口へ報告する。

職員は、自らが行政サービスの利用者等として他の機関や事業者等に接する場合においても、カスタマーハラスメントに該当するような言動を行ってはならない。

4 相談窓口

カスタマーハラスメントに関する相談窓口は、総務課人事担当とする。ただし、各所属においては、まず所属長又は直属の上司が相談を受け、必要に応じて総務課人事担当へ報告するものとする。

相談を受けた者は、相談者の意向を確認しながら、事実関係、発生日時、場所、相手方、言動の内容、対応経過、証拠の有無、心身への影響等を記録する。

相談内容については、関係者のプライバシーに配慮し、業務上必要な範囲を超えて共有してはならない。

5 不利益取扱いの禁止

町は、職員がカスタマーハラスメントに関して相談し、報告し、又は調査に協力したことを理由として、当該職員に対し、人事評価、配置、昇任、職場内での扱いその他の面において不利益な取扱いを行ってはならない。

第4章 現場対応の基本手順

この章のポイント

現場では「確認する → 注意する → 交代する → 終了・退去・通話終了を判断する → 記録する」の流れで対応します。

1 初期対応

職員は、町民等から苦情、要望、相談等を受けた場合には、まず相手方の主張を整理し、次の事項を確認する。

1. 相手方が何を求めているのか
2. どの制度、手続、事案に関するものか
3. 町として対応可能な事項か
4. 既に説明又は回答済みの内容か
5. 緊急性や危険性があるか

職員は、必要な説明を行う場合には、根拠となる法令、条例、規則、要綱、通知、事務取扱等を可能な範囲で示し、相手方に分かりやすく説明する。

確認すること	説明のポイント
何を求めているのか / どの制度・手続・事案か / 町として対応可能か / 既に説明又は回答済みか / 緊急性・危険性があるか	根拠となる法令、条例、規則、要綱、通知、事務取扱等を可能な範囲で示し、分かりやすく説明します。

1 初期対応



図2 初期対応の例

2 注意喚起

相手方の言動に暴言、威圧、長時間拘束、執拗な反復等が見られる場合には、職員又は管理監督者は、冷静に次のような注意喚起を行う。

「ご意見は承りますが、大声や威圧的な発言が続く場合は、対応を続けることができません。」

「同じ内容については、先ほど説明したとおりです。これ以上同じ内容を繰り返される場合は、対応を終了させていただくことがあります。」

「職員個人への侮辱や人格を否定する発言はお控えください。続く場合は、組織として対応を判断します。」

場面	伝え方の例
大声・威圧的な発言	「ご意見は承りますが、大声や威圧的な発言が続く場合は、対応を続けることができません。」
同じ内容の繰り返し	「同じ内容については、先ほど説明したとおりです。これ以上同じ内容を繰り返される場合は、対応を終了させていただくことがあります。」
侮辱・人格否定	「職員個人への侮辱や人格を否定する発言はお控えください。続く場合は、組織として対応を判断します。」

2 注意喚起



図3 注意喚起の例

3 対応の交代・複数対応

注意喚起を行っても状況が改善しない場合、又は担当職員の心身の負担が大きい場合には、速やかに上司又は管理監督者が対応を引き継ぐ。

必要に応じて、複数名で対応し、対応内容を記録する。特に暴力、脅迫、居座り、長時間拘束等のおそれがある場合には、職員を一人で対応させてはならない。

対応を交代する際には、相手方に対し、必要に応じて次のように伝える。

「これ以降は、担当者に代わり、私が対応いたします。」

「ここからは上司を含めて、組織として対応いたします。」

「確認のため、複数名で対応させていただきます。」

対応を交代する目安	交代の合図の例
注意喚起を行っても改善しない／担当職員の心身の負担が大きい／暴力・脅迫・居座り・長時間拘束のおそれがある。	名札又は胸元に手を当てる、机上の特定物品を所定の位置に置く、手のひらを軽く上げる、内線で連絡する、「確認してまいります」等の合図となる言葉を使う。

交代時の言い方

「これ以降は、担当者に代わり、私が対応いたします。」／「ここからは上司を含めて、組織として対応いたします。」／「確認のため、複数名で対応させていただきます。」

3 対応の交代・複数対応



図4 対応の交代・複数対応の例

4 交代の合図に係るジェスチャー

カスタマーハラスメントが疑われる場面では、担当職員が相手方の前で「上司を呼んでください」「交代してください」などと明確に発言しにくい場合がある。そのため、各所属において、あらかじめ職員間で共有する交代の合図に係るジェスチャーを定めておくものとする。

交代の合図は、相手方を刺激せず、周囲の職員が速やかに気付くことができるものとし、例えば、次のような方法が考えられる。

1. 名札又は胸元に手を当てる
2. 机上の特定の物品を所定の位置に置く
3. 窓口内の職員に向けて手のひらを軽く上げる
4. 事前に決めた内線番号へ無言又は短い言葉で連絡する
5. 「確認してまいります」などの合図となる言葉を使用する

合図を受けた職員は、速やかに上司又は管理監督者へ報告し、必要に応じて対応の交代、複数対応、別室対応、対応終了等を行う。

相手方の言動が庁舎等の秩序を乱し、又は公務の執行を阻害するおそれがある場合には、所属長は庁舎等管理者又は室管理者と連携し、庁舎管理上必要な対応を検討する。

また、当該言動が不当要求行為等に該当するおそれがある場合には、所属長は総務課と協議し、必要に応じて長洲町不当要求行為等対策協議会への報告を行う。

なお、交代の合図は、担当職員を責めるためのものではなく、職員を一人に対応させず、組織として安全に対応するためのものである。所属長は、日頃から所属職員に対し、交代の合図の方法及び合図を受けた場合の対応を周知しておくものとする。

5 対応終了

十分な説明を行ったにもかかわらず、相手方が同一の要求や質問を執拗に繰り返す場合、又は暴言、威圧、侮辱、長時間拘束等が続く場合には、管理監督者の判断により対応を終了することができる。

「必要な説明は行いましたので、本件についての対応はここで終了します。」

「これ以上同じ内容を繰り返される場合は、業務に支障が生じますので、対応を終了させていただきます。」

「暴言が続いているため、これ以上の対応はできません。本日の対応は終了します。」

5 対応終了



図5 対応終了の例

6 退去要請

窓口や庁舎内において、長時間の居座り、威圧的言動、暴言、業務妨害、他の来庁者への迷惑行為等が生じている場合には、管理監督者は、職員及び来庁者の安全確保並びに公務の正常な執行を確保するため、相手方に対し退去を求めることができる。

退去要請に当たっては、長洲町庁舎等管理規則において、庁舎等の秩序を乱し、又は公務の執行を阻害する行為が禁止されていることを踏まえ、庁舎等管理者、室管理者又は所属長と連携して対応する。

退去要請を行う場合には、原則として複数名で対応し、日時、場所、相手方、要請内容、相手方の反応、職員側の対応等を記録する。

退去要請に応じず、庁舎内に居座る場合、職員又は来庁者の安全に支障がある場合、又は公務の執行に重大な支障が生じるおそれがある場合には、警察への通報又は相談を検討する。

6 退去要請



図6 退去要請の例

7 電話対応の終了

電話において、暴言、脅迫、侮辱、長時間拘束、同一内容の反復等が続く場合には、必要な説明を行った上で、通話を終了することができる。

「必要な説明は行いました。これ以上同じ内容が続く場合は、電話をお切りいたします。」

「暴言が続いているため、対応を続けることができません。電話を切らせていただきます。」

「業務に支障が生じていますので、これで電話をお切りいたします。」

通話終了後は、対応日時、相手方、内容、終了理由等を記録する。



図7 電話対応終了の例

第5章 場面別対応

この章のポイント

窓口、電話、メール、SNS、録音・録画で、対応のポイントを押さえます。

1 窓口での対応

窓口でカスタマーハラスメントに該当し得る言動があった場合、担当職員は速やかに上司に報告し、必要に応じて上司が対応を引き継ぐ。

大声、威圧、暴言、机を叩く、物を投げる、他の来庁者に不安を与える行為等がある場合には、周囲の安全を確保し、複数名で対応する。

必要に応じて、別室対応を検討する。ただし、別室対応は相手方を落ち着かせ、他の来庁者への影響を避けるために行うものであり、職員を一人で対応させてはならない。

庁舎等の秩序を乱し、又は公務の執行を阻害するおそれがある場合には、庁舎等管理者又は室管理者と連携し、長洲町庁舎等管理規則に基づく対応を検討する。

2 電話での対応

電話での苦情や要望については、相手方の主張を整理し、必要な説明を行う。

ただし、長時間に及ぶ電話、同一内容の反復、暴言、脅迫、職員個人への攻撃等がある場合には、上司に報告し、対応方針を確認する。

録音機能がある場合には、個人情報保護に留意しつつ、対応記録として活用する。

3 メール・文書での対応

メール、文書、問い合わせフォーム等により、同一内容の苦情、要望、質問等が繰り返される場合には、所属長の判断により、組織として回答済みであることを明示し、以後は同一内容への個別回答を行わないことができる。

誹謗中傷、脅迫、職員個人への攻撃、業務と無関係な要求等が含まれる場合には、総務課人事担当及び関係課と協議し、必要に応じて弁護士又は警察に相談する。

4 SNS・インターネット上の対応

SNS、掲示板、動画投稿サイト等において、職員個人の氏名、画像、音声、個人情報、誹謗中傷等が投稿され、又は投稿をほのめかして不当な要求が行われた場合には、投稿内容、URL、日時、スクリーンショット等を保存する。

職員個人で反論、削除要請、直接連絡等を行わず、所属長、総務課人事担当、広報担当、法務担当等と協議し、組織として対応する。

悪質な投稿、名誉毀損、脅迫、業務妨害、個人情報の拡散等が疑われる場合には、弁護士又は警察への相談を検討する。

5 録音・録画への対応

相手方が無断で撮影、録音又は録画を行う場合には、職員は、庁舎管理上又は個人情報保護上の支障があることを説明し、中止を求める。

職員側が対応記録として録音又は録画を行う場合には、個人情報保護に留意し、利用目的、保存方法、共有範囲、保存期間等を適切に管理する。

第6章 悪質事案への対応

1 警察への通報又は相談

次に掲げる場合には、警察への通報又は相談を検討する。

1. 暴行、傷害、脅迫、器物損壊等が発生した場合
2. 職員又は来庁者の身体に危険が及ぶおそれがある場合
3. 退去要請に応じず、庁舎内に居座る場合
4. 業務妨害に該当するおそれがある場合
5. SNS等で職員に対する脅迫、個人情報の拡散、誹謗中傷等が行われた場合
6. その他管理監督者が必要と判断した場合

緊急の場合は、所属長の判断を待たず、職員の安全確保を優先して110番通報する。

2 弁護士等への相談

1. 警告書の発出を検討する場合
2. 庁舎等への出入り制限を検討する場合
3. SNS投稿の削除請求、発信者情報開示請求等を検討する場合
4. 仮処分、損害賠償請求等の法的措置を検討する場合
5. 反復継続する悪質な要求への対応方針を整理する必要がある場合

3 警告書等の発出

同一人物による悪質な言動が継続し、口頭での注意や対応終了によっても改善が見られない場合には、町として警告書等の発出を検討する。

警告書には、対象となる言動、町として対応済みの内容、今後同様の行為が継続した場合の対応、連絡方法の指定等を記載する。

4 不当要求行為等としての対応

カスタマーハラスメントに該当し得る事案のうち、暴力行為、乱暴な言動、面会等の強要、社会常識を逸脱した手段による要求、又は庁舎等の秩序維持若しくは事務事業の執行に支障を生じさせる行為については、長洲町不当要求行為等対策協議会設置要綱に規定する不当要求行為等としての対応を検討する。

この場合、当該事案が発生した業務を所管する課又は局は、必要に応じて不当要求行為等発生報告書を作成し、同要綱に基づき会長へ報告する。

また、対応が完了した場合又は対応が長期にわたることが見込まれる場合には、不当要求行為等経過・完了報告書により報告する。

不当要求行為等への対応に当たっては、関係課間で情報を共有し、必要に応じて長洲町不当要求行為等対策協議会において対応方針を協議するとともに、警察等関係機関と連携して対応する。

なお、カスタマーハラスメントへの対応記録票等を作成した場合であっても、不当要求行為等に該当するおそれがある事案については、同要綱に基づく報告書の作成を妨げるものではない。

5 出入り制限等

暴力、脅迫、居座り、業務妨害等が繰り返され、職員又は来庁者の安全確保及び業務遂行に重大な支障がある場合には、庁舎管理上必要な範囲で、庁舎等への出入り制限その他必要な措置を検討する。

この場合、長洲町庁舎等管理規則その他関係規定、行政サービス提供上の必要性、相手方の権利利益等を踏まえ、慎重に判断する。

第7章 記録、報告及び情報共有

1 記録の作成

カスタマーハラスメントに該当し得る事案が発生した場合には、担当職員又は所属長は、速やかに対応記録を作成する。

記録には、次の事項を記載する。

1. 発生日時
2. 発生場所又は対応方法
3. 相手方の氏名、連絡先等
4. 対応した職員名
5. 相手方の要求内容
6. 具体的な言動
7. 職員側の説明内容
8. 注意喚起、対応終了、退去要請等の有無
9. 録音、録画、メール、文書、SNS 投稿等の証拠の有無
10. 職員の心身への影響
11. 今後必要な対応

2 報告ルート

担当職員は、カスタマーハラスメントに該当し得る事案を把握した場合、速やかに係長又は所属長へ報告する。

所属長は、事案の内容に応じて、総務課人事担当へ報告する。重大又は悪質な事案については、総務課長、副町長、町長へ報告し、組織として対応方針を決定する。

特に、暴力行為、乱暴な言動、面会等の強要、社会常識を逸脱した手段による要求、又は庁舎等の秩序維持若しくは事務事業の執行に支障を生じさせる行為については、長洲町不当要求行為等対策協議会設置要綱に基づく不当要求行為等として、必要に応じて同協議会への報告を行う。

また、庁舎内での居座り、けん騒、通行妨害、庁舎等の秩序を乱す行為等がある場合には、長洲町庁舎等管理規則に基づく対応が必要となるため、庁舎等管理者又は室管理者と速やかに情報共有を行う。

3 情報共有

カスタマーハラスメント事案については、職員の安全確保及び再発防止のため、必要な範囲で関係所属に情報共有する。

ただし、相談者、関係職員、相手方の個人情報については、業務上必要な範囲に限定して取り扱う。

第8章 職員への支援

1 心身のケア

カスタマーハラスメントにより職員に強い心理的負担が生じた場合には、所属長は、速やかに面談を行い、必要に応じて業務分担の見直し、担当交代、一時的な窓口対応からの離脱、休暇取得、産業医又は保健師等への相談を検討する。

2 担当職員を責めない対応

カスタマーハラスメントが発生した場合、組織は、担当職員の対応のみを問題視するのではなく、事案の経緯、制度上の背景、相手方の言動、組織としての対応体制を確認する。

職員が相談又は報告しやすい職場環境をつくるため、管理監督者は、日頃から「一人で抱え込まない」「早めに報告してよい」という姿勢を明確にする。

第9章 研修及び周知

町は、カスタマーハラスメントの防止及び対応力向上のため、職員に対し必要な研修を実施する。

研修では、次の事項を取り扱う。

1. カスタマーハラスメントの定義と具体例
2. 正当な苦情とカスタマーハラスメントの区別
3. 窓口、電話、メール、SNS等の場面別対応
4. 注意喚起、対応終了、退去要請の方法
5. 対応の交代、複数対応、交代の合図に係るジェスチャー
6. 記録作成と報告ルート
7. 長洲町庁舎等管理規則及び長洲町不当要求行為等対策協議会設置要綱との関係
8. 警察、弁護士等との連携
9. 職員のメンタルヘルスと相談体制
10. 管理職の役割

町民等に対しては、必要に応じて、庁舎掲示、町ホームページ、広報紙、電話アナウンス等により、職員への暴言、威圧的言動、長時間拘束、執拗な要求等には組織として対応することを周知する。

第 10 章 再発防止及び見直し

町は、カスタマーハラスメント事案が発生した場合には、対応終了後に必要に応じて振り返りを行い、次の事項を確認する。

1. 初期対応は適切であったか
2. 職員を一人で対応させていなかったか
3. 交代の合図や複数対応は機能したか
4. 上司への報告は適切に行われたか
5. 記録は十分に残されていたか
6. 庁舎等管理規則に基づく対応が必要な事案であったか
7. 不当要求行為等対策協議会への報告が必要な事案であったか
8. 警察、弁護士等への相談時期は適切であったか
9. 職員への心身のケアは行われたか
10. 同様事案を防ぐための改善点はないか

この指針及び対応マニュアルは、国の制度改正、関係法令の改正、町の例規改正、運用実績、職員からの意見等を踏まえ、必要に応じて見直すものとする。

1 通常対応



図 8 通常対応のフロー

2 カスタマーハラスメントが疑われる場合



図9 カスタマーハラスメントが疑われる場合のフロー

3 悪質又は緊急の場合



図10 悪質又は緊急の場合のフロー

4 既存例規に基づく対応が必要な場合

4 既存例規に基づく対応が必要な場合



図 11 既存例規に基づく対応が必要な場合のフロー

5 不当要求行為等に該当するおそれがある場合

5 不当要求行為等に該当するおそれがある場合



図 12 不当要求行為等に該当するおそれがある場合のフロー

第 12 章 対応時の例文

1 注意喚起

「ご意見は承りますが、大声での発言が続く場合は、対応を続けることができません。」

「職員個人への侮辱的な発言はお控えください。」

「同じ内容については、すでに説明しておりますので、これ以上繰り返される場合は対応を終了します。」

2 対応の交代・複数対応

「これ以降は、担当者に代わり、私に対応いたします。」

「ここからは上司を含めて、組織として対応いたします。」

「確認のため、複数名で対応させていただきます。」

3 対応終了

「必要な説明は行いましたので、本件についての対応はここで終了します。」

「これ以上の対応は業務に支障が生じますので、電話を終了します。」

「暴言が続いているため、これ以上の対応はできません。本日の対応は終了させていただきます。」

4 退去要請

「本日の対応は終了いたします。庁舎から退去してください。」

「他の来庁者や業務に支障が生じていますので、退去してください。」

「退去に応じていただけない場合は、警察への通報を検討します。」

第 13 章 様式

このマニュアルの運用に当たり、次の様式を整備する。

1. カスタマーハラスメント対応記録票
2. カスタマーハラスメント相談記録票
3. 所属長報告書
4. 退去要請記録票
5. 電話対応記録票
6. 警察相談・通報記録票
7. 弁護士相談記録票
8. 警告書案
9. 再発防止検討票

なお、当該事案が長洲町不当要求行為等対策協議会設置要綱に規定する不当要求行為等に該当するおそれがある場合には、同要綱に定める不当要求行為等発生報告書及び不当要求行為等経過・完了報告書を併せて使用するものとする。

また、庁舎等からの退去要請、入場拒否その他庁舎管理上の措置を行った場合には、長洲町庁舎等管理規則に基づく対応であることを明確にするため、対応記録票又は退去要請記録票に、根拠、対応者、要請内容、相手方の反応、警察相談の有無等を記録する。

附 則

この指針及び対応マニュアルは、令和 8 年 9 月 1 日から施行する。