

# カスタマーハラスメント対策マニュアル

山形市（市長事務部局）

令和8年2月12日

# 目次

1	はじめに	P 1
2	カスタマーハラスメント対策に係る基本的な考え方と対応方針	P 2
3	カスタマーハラスメントの定義と判断基準	P 3
4	カスタマーハラスメントへの具体的な対応	
(1)	カスタマーハラスメントに対応するための体制づくり	
①	各役職における主な役割・心構え	P 5
②	所属内における対応	
	【通常の市民等対応】	P 6
	【カスタマーハラスメント（と思われる状況）が発生した場合の対応】	P 8
	【事後対応】	P 11
③	カスタマーハラスメント担当窓口における対応	P 12
④	職員のメンタルケア	P 14
(2)	カスタマーハラスメントを発生させない環境づくり	P 15
5	カスタマーハラスメント対応フロー図	P 16
6	各相談事項連絡先	P 17
(参考)	関連する法令等	P 18
(別記様式第1号)	カスタマーハラスメント対応記録シート	P 20
(別記様式第2号)	通話録音データ提供依頼書	P 22

## ★マニュアルの適用範囲と他部局における考え方★

本マニュアルは、市長事務部局を対象とするものです。他部局（消防本部、上下水道部、済生館、教育委員会、選挙管理委員会、監査委員会及び農業委員会並びに議会事務局をいいます。）は、改正労働施策総合推進法の施行（令和8年10月1日予定）までに部局ごとに実情を踏まえた実効性のある対策を講じるよう努めるものとしします。

なお、他部局におけるカスタマーハラスメント対策の検討を含めた対応については総務部総務課がフォローします。

# 1 はじめに

近年、社会全体で顧客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」についての関心が非常に高くなっています。

本来、本市に寄せられる意見、要望、苦情等は、市政運営やサービスの向上、業務改善等に繋がる重要な情報であり、そういっ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、通常的手段・態様の範囲を逸脱した過度な要求もあり、それら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6年度に行政経営課が実施した「カスタマーハラスメントに関するアンケート調査」（行政職の全職員が対象）では、約半数の職員から「カスタマーハラスメントを受けたことがある」との回答があり、その中には、カスタマーハラスメントを受けた際に上司や同僚に相談することができず、一人で抱え込んでしまった職員も一定数いたことが分かりました。

本マニュアルは、カスタマーハラスメントに対して組織的で適切な対応がとれるよう、カスタマーハラスメントに対する基本的な考え方や対応方針などをまとめたものです。熟読していただき、カスタマーハラスメントの未然防止の取組及び発生した場合の対応を着実に実行してください。



## ★「不当要求行為等」と「カスタマーハラスメント」★

市や職員に対する違法・不当な要求については、これまでは「不当要求行為等」として「不当要求行為等対応マニュアル」に基づき対応してきましたが、要求内容が著しく不当で職員の勤務環境が害される行為は「カスタマーハラスメント」に該当することから、両者の行為に明確な違いはありません。

今後は、「不当要求行為等」は「カスタマーハラスメント」に含まれる行為として対応を行うこととします。これに伴い、新たに「カスタマーハラスメント対策マニュアル」を策定し「不当要求行為等対応マニュアル」は廃止します。

## 2 カスタマーハラスメント対策に係る基本的な考え方と対応方針

### 【基本的な考え方】

市民等から寄せられるご意見・ご要望は、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、これらのご意見・ご要望の中には、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。

山形市では、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、法的処置等を含め厳正に対応していきます。

### 【対応方針】

#### (1) カスタマーハラスメントに対応するための体制づくり

- ① 職員は冷静に状況把握に努め、関係課又は関係機関と連携し、法令、条例等に基づき迅速に対応を行います。
- ② 所属における各職員の役割を明確にし、組織的に対応できるようにします。
- ③ 特に悪質な事案については、「カスタマーハラスメント対策委員会」による全庁的な対応を行います。
- ④ カスタマーハラスメントが発生した原因、状況等から傾向を分析し、対応の振り返りを行うことで今後の対応に活かします。

#### (2) カスタマーハラスメントを発生させない環境づくり

カスタマーハラスメントを発生させないために、通話録音の実施や啓発ポスターの掲示等の環境づくりを行います。

### ★職員も加害者にならないようにしましょう★

カスタマーハラスメントは、パワーハラスメント、セクシュアルハラスメント等と同様に人間の尊厳を侵害する行為です。山形市職員が他の労働者に対してカスタマーハラスメントを行うことがないように職員自身も気をつけましょう。

### 3 カスタマーハラスメントの定義と判断基準

#### 【カスタマーハラスメントの定義】

国における定義（改正労働施策総合推進法：令和7年6月公布）

職場において行われる顧客、取引の相手方、施設の利用者その他の当該事業主の行う事業に関係を有する者（市民等）の言動であって、その雇用する労働者（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ものにより当該労働者（職員）の就業環境を害すること

#### 【カスタマーハラスメントの判断基準】

職場において行われる

- ①市民等の言動であり
  - ②市の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もの（※）で
  - ③職員の就業環境が害されるもの
- ①から③までの要素を全て満たすものがカスタマーハラスメントに該当する。

※「社会通念上許容される範囲を超えたもの」の判断については、言動等の「内容」や「手段・態様」に着目し、総合的に判断することが適当であり、どちらか一方のみでも社会通念上相当な範囲を超えると判断する場合はカスタマーハラスメントに該当し得る。

【厚生労働省「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の素案」を元に作成】

○：カスタマーハラスメントに該当

		要求を実現するための手段・態様の妥当性		
		著しく不当	不当	正当
要求内容の妥当性	著しく不当	○	○	○
	不当	○	個別に判断	個別に判断
	正当	○	個別に判断	正当な苦情等

※上記のほか、要求が行われた経緯や背景等の様々な要素も総合的に考慮すること。

カスタマーハラスメントとして、具体的には次のような行為が挙げられます。

代表的な類型ですので、次の表に分類されていない行為であっ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。

分類	行為の例
長時間拘束型	一定時間を超える居座りや電話により、長時間にわたり職員を拘束する。
リピート型	妥当性のない要望について、繰り返し来庁し、又は電話し、問い合わせ、若しくは面会を求める。
暴言・暴力型	大声や暴言で執拗に職員を責める。 侮辱的・差別的な発言をする。 殴る、蹴るなどの暴力をふるう。 つばを吐きかける。机をたたく。
威嚇・脅迫型	物を壊す、殺すといった発言による脅しを行う。 上司や議員等への告げ口、SNS等への投稿をほのめかす。
権威型	優位な立場にいることを利用した暴言を言う。 特別扱いを要求する。 謝罪や土下座を強要する。
庁舎外拘束型	自宅や事務所、特定の場所に来て対応することを要求する。
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。
セクシュアルハラスメント型	身体に触る、つきまとう等の行動や性的な冗談や発言を行う。

【厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」（令和4年2月作成）を元に作成】

## 4 カスタマーハラスメントへの具体的な対応

### (1) カスタマーハラスメントに対応するための体制づくり

#### ① 各役職における主な役割・心構え

カスタマーハラスメントの具体的な対応の前提となる「所属における自分の役割や心構え」を確認しておきましょう。

**担当者（主に主査以下）：初期の段階で主になって対応する。**

- ・常日頃から丁寧な対応を心がけ、接遇を高めることでクレーム自体の発生を抑制する。
- ・ミスは隠さない。判断に迷ったときは、すぐに上司や同僚に相談を行う。
- ・相手の主張、事実関係を正確に把握し、記録する。

**係長（主幹を含む。）：担当者では対応が困難な場合は、主対応者として対応する。**

- ・担当者を一人にさせないよう複数での対応を指示する。
- ・担当者の相談相手となり、適切なアドバイス等を行う。
- ・対応が困難な場合は、課長補佐、課（室）長に相談・情報共有を行う。

**課長補佐：状況に応じて係長としての役割、所属長としての役割を担う。**

- ・部下の相談相手となり、適切なアドバイス等を行う。
- ・係長では対応が困難な場合は、主対応者として相手と対応する。
- ・対応が困難な場合は、課（室）長に相談・情報共有を行う。

**課（室）長（所属長）：所属内の対応責任者として対応の判断を行う。**

- ・状況を把握し、必要に応じて退去命令の相談、警察への通報等を行う（指示を出す）。
- ・日頃から、カスタマーハラスメントが発生した際の所属職員の役割等を明確にしておく。

#### <全職員共通の心構え>

- ・カスタマーハラスメントに対しては、対応マニュアルに基づき毅然とした対応を行う。
- ・その場しのぎの対応はせず、冷静に行動する。
- ・日頃から担当業務や所管する事務事業に関する法令研究や知識の習得に努め、相手に理解を得られる説明ができるよう努力する。

## ② 所属内における対応

### 【通常の市民等対応】

カスタマーハラスメントに発展させないために、まずは相手に不信感を抱かせないよう丁寧に立ち振る舞うことが大切です。苦情等が発生してしまった場合でも、落ち着いて対応することが大切です。

#### ○ 相手の話をじっくり聞く

- ・真剣に話を聞いている姿勢を示す（相づち・復唱）。
- ・主張の要点などは、なるべくメモ（記録）をとる。
- ・説明等は相手の話が終わってから行う。
- ・身だしなみや声のトーンなどにも気を配る（話しやすい環境づくりを意識する。）。

#### ○ 丁寧な説明を心がける

- ・相手の理解度に応じて分かりやすい説明を行う（専門用語・カタカナ言葉を避ける。）。
- ・反論的な説明、一方的な説明は行わない。
- ・曖昧な説明、自信のない説明は行わない。

#### ○ たらい回しにしない

- ・「担当でないから」と一方的に対応を打ち切らない。
- ・担当部署に繋ぐ際は、適切な部署に、相手の用件を伝えてから繋ぐ。

#### ○ 関係課と連携をとる

- ・相手が複数の課に用件のある場合は、次の課に事前に用件を伝えてから案内する。

#### ★日頃の自己啓発★

市民等に対して分かりやすい説明をするには、自分自身が担当業務や事務事業に関する法令等について、熟知していなければなりません。

対応力を高めるために、職員は、日頃から法令や業務内容の理解、自己啓発に努めましょう。

(苦情等が発生した場合)

- 感情的な対応はNG
  - ・落ち着いて対応し、相手の感情の高まりにつられない。
  - ・話の合間には深呼吸して冷静になる。
  
- 事実をしっかりと確認する
  - ・5W1H（いつ、どこで、誰が、何を、なぜ、どのように）を明確に聞き取る。
  
- 上司、同僚に相談する
  - ・一人で抱え込まず、困ったときには積極的に周りに相談する。
  - ・説明に自信が持てない場合や判断に迷う場合は、一度同僚や上司に対応のポイントを相談する。

**★時には【謝罪】も★**

相手がこちらの対応に不満を抱いている場合は、時には謝罪することも大切です。頑なに謝罪をしない対応を取ってしまうと、相手はますますエスカレートしてしまう場合があります。時には謝罪を行い、相手を落ち着かせ、不信感を募らせないことが大切です。

ただし、ここでいう【謝罪】とは、あくまで相手に不快な思いをさせてしまったことに対するものであり、事実や責任を認めることとは別であることを認識し、謝罪しましょう（限定的な謝罪であり全面謝罪はNGです。)。

例：長時間お待たせしたことについては、お詫びいたします。



## 【カスタマーハラスメント（と思われる状況）が発生した場合の対応】

過度な要求や脅迫等が発生したら、次のことに気を付けて組織的に対応しましょう。所属長は、随時状況の把握に努め、適切な指示を行いましょう。

### ○ 複数人で対応する

- ・複数人で対応することを基本とし、役割分担（※）を行う。

※例 係長→相手との応対 担当①→応対のサポート 担当②→メモ、録音、通報

- ・対応は、所属の管理が及ぶ人の出入りのしやすい場所で行う。このとき、対応場所には、前もって「啓発グッズ」を掲示しておき、けん制する。

#### ★電話対応の場合★

電話は複数人での対応が困難であるため、原則電話に出た担当者が対応するようにし、周囲の職員は、対応が長時間にわたっていることを察知したら、応対者の近くで待機し、メモや調べものなど応対者のサポートをしましょう。

### ○ 時間を設定した上で対応する

例 「〇〇時までならお話をお伺いできます。」

#### 【目安時間】※

対面対応の場合・・・長くても60分

電話対応の場合・・・長くても30分

※あくまで目安であり、話が進展しない場合や暴行等の悪質な行為があった場合は時間を待たず終了するなど、事案に応じて対応しましょう。

### ○ 相手方の名前・連絡先等の確認を確実に行う

- ・事後対応のためにも、相手の情報ははっきりさせる。
- ・相手から職員の個人情報（フルネームなど）を聞かれても安易に答えない。特に、業務上必要のない個人情報（住所など）は、付きまとい等の悪用につながるおそれがあるため教えない。

### ○ 対応状況を確実に記録する（メモを残す場合は事実関係を明確に記録する）

- ・メモ等は、対応後に事案の記録に残す際の重要な情報となるので確実にを行う。
- ・ボイスレコーダーにより録音を行う場合は、「上司に正確に報告するために録音させていただきます。」等、録音することを相手に明確に告げることも暴言等の抑制につながる。

- 不必要な書類は作成しない
  - ・相手の求めに応じて、誓約書等、通常は必要のない書類を作成することで要求がエスカレートすることも。SNSに掲載される可能性もあるので、そのような書類の作成は行わない。
- 無用な議論は避け、毅然とした対応を行う
  - ・相手の要求に対して端的に対応する。はっきりとした回答を心がける。
- 答えを急がない、即答しない
  - ・「お調べするのにお時間がかかります。」「改めて連絡します。」と時間をおいて回答する旨を伝える。
  - ・何度も来庁されることを避けたいときは、文書やメールでのやり取りを検討する。  
例：「認識の違いが生ずることを避けるために、今後の対応は文書かメールで対応させていただきます。」
- 安易に所属長が対応しない
  - ・結論を迫られ、又は対応の責任を追及される可能性があるため、安易に所属長は対応しない。ただし、その状況により所属長が対応した方が早期の解決につながると判断される場合は、所属長自らの対応も検討する。
- 対応を中断する、打ち切る
  - ・所属長は、窓口等での対応が長時間に及んでいる場合（目安：対面60分、電話30分）や職員への執拗な暴言・誹謗中傷が行われている場合は、職員からの報告をもとに、対応を「**中断する・打ち切る**」といった判断をする。
  - ・職員は、所属長の判断のもと行為者には毅然と対応する。
  - ・対応の中断又は打ち切りを告げたにもかかわらず当該言動等が繰り返され、又は退去せず居座り等の行為が行われ、それが複数回の警告を行ってもなお続く場合は、退去命令の相談や**警察（110番）**への通報を行う（P17参照）。

○ 機を失することなく警察に通報する

- ・違法行為（※）が生じ、又は生ずるおそれがある場合は、直ちに対応を中止し、躊躇せず警察（１１０番）に通報する。なお、職員・来庁者に傷病人が発生した場合は消防（１１９番）に通報する。

（※違法行為の判断については、P 18・19参照）

警察・消防に通報した場合は、あわせて資産マネジメント課（内275・276）に連絡する（守衛室には資産マネジメント課から連絡）。

※本庁舎以外の場合は、適宜施設管理者等と情報共有を行う。

★電話対応のポイント★

電話対応の場合も、基本的な対応は対面の場合と同じですが、特に次の点に注意して対応するようにしましょう。

- ・複数人での対応が困難なため、原則として電話に出た担当者が対応しましょう。  
（他部署や上司に引き継ぐ際は、慎重に行いましょう。同じ説明を何度もさせてしまうことなどにより、新たなトラブルが発生する場合があります。）
- ・周囲の職員は、対応が長時間にわたっていることを察知したら、対応者の近くで待機し、メモや調べものをするなど、対応者のサポートをしましょう。  
（直接の対応ができなくても、対応者を孤立させないようにしましょう。）
- ・電話越しだと発言が伝わりにくい場合があるため、はっきりと話すことを意識しましょう。
- ・お待たせする場合は、内部での会話が漏れないよう必ず保留ボタンを押して保留しましょう。また、保留が長時間に及ぶ場合は、一度電話を切り、改めてこちらからかけ直すようにしましょう。  
（長時間待たせることは相手の苛立ちにつながります。）
- ・周囲の職員の話し声や笑い声も新たなトラブルの種となるので注意しましょう。



## 【事後対応】

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、対応が落ち着いたら次のことを行いましょう。

- ・事実関係を時系列で整理して、所属長に報告する。
- ・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。
- ・「カスタマーハラスメント対応記録シート」（別記様式第1号）を作成し、（総）総務課に報告する。

### ★対応記録作成のポイント★

- ・記録を作成する場合、時系列、相手の所在（氏名や連絡先等）、相手の主張・要望、事実関係をはっきりさせることが大切です。そのためにも、相手と応対しているときは【記録を別途作成する】ことを意識して対応しましょう。
- ・記憶が新しいうちに記録に残すことが重要ですので、なるべく事案のあった当日のうちに整理を行いましょう。全てでなくても、重要なポイントなどを整理しておくことで記録の作成がしやすくなります。

### 【通話の内容を確認したい場合は・・・】

・本庁舎において、電話によるカスタマーハラスメントがあった場合は、通話の内容を聞き直すことが可能です。内容の確認を行いたい課等は、（総）総務課に「通話録音データ提供依頼書」（別記様式第2号）を提出してください。内容を確認の上、必要と認められる場合には通話録音データを提供します。

・通話録音データの内容から対応記録を作成する場合は、会議録作成システムを活用することで記録の書き写しを効率よく行うことができます。

会議録作成システムは情報企画課で貸し出しています（※【グループウェア】の【設備予約】から【会議録作成システム】を選択すると貸出予約ができます。）。

### ③ カスタマーハラスメント担当窓口における対応

各課等が対応したカスタマーハラスメントの事案については、（総）総務課において、当該事案の事実確認等を行い、事案をデータベース化し、必要に応じて当該行為者への対応等を検討します。データベース化した事案については、当該事案が発生した原因、状況等から傾向を分析し、対応の振り返りを行うことで、その後のマニュアルの改定や研修への反映等の対応に活かしていきます。

事案確認に当たっては、「カスタマーハラスメント対応記録シート」を用いて事案対応課から聞取りを行います。

#### ★事案確認に当たってのポイント★

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
制度を大きく逸脱した取扱いの要求があるか
対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求があるか
市の業務の内容と無関係である不当な損害賠償要求があるか
身体的な攻撃（暴行、傷害等）があるか 例：殴る、蹴る、物を投げる、わざとぶつかる、つばを吐きかける
精神的な攻撃（脅迫、誹謗中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）があるか 例：人格を否定する言動、盗撮や無断での撮影、インターネット上への職員のプライバシーに係る情報の投稿
威圧的な言動があるか 例：大きな声を上げて職員や他の市民等を威圧する
継続的、執拗な言動があるか 例：不必要な質問を執拗に繰り返す、当初の話からすり替える、揚げ足取りをする、執拗に責め立てる
拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）があるか 例：長時間にわたって窓口に居座る、電話で職員を拘束する
当該言動等が他の市民等へ影響を及ぼしているか 例：他の市民等に恐怖感や不信感を与える、待ち時間を増加させる
当該言動等がこれまでも行われたか
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
当該言動等に特殊な事情（業務の性質、背景、行為者との関係性等）があるか
市や職員に過失がないか
客観的証拠があるか（ボイスレコーダーや電話録音による会話の記録、当時のメモ等）



## ④ 職員のメンタルケア

### (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、悩みを聴く又は相談に乗るなど、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。

### (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職員課（人事担当課）やこころの相談などの相談窓口にご相談しましょう。

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窓口》

相談窓口	連絡先
総務部職員課	内線 2 6 0
	内線 2 6 6
	内線 2 6 4
山形市職員こころの相談	職員課に問合せ
職員労働組合	内線 8 3 3



## (2) カスタマーハラスメントを発生させない環境づくり

カスタマーハラスメントを抑制し、被害を最小限にするためには、環境づくりに力を入れることも重要です。山形市では、次のような取組を実施します。

### ○通話録音の実施

電話録音機を設置し、通話録音を実施することで、暴言等の心理的な抑制を図るとともに、対応の記録を保存し、その後の対応に活用する。



### ○ボイスレコーダーの活用

必要に応じて窓口にはボイスレコーダーを設置し、対応の際に録音を行うことで、暴言等の心理的な抑制を図るとともに、対応の記録を保存し、その後の対応に活用する。

### ○名札のフルネーム表記の廃止等

現在はフルネームで表記されている名札について苗字のみにするなどの見直しを行うことにより、職員個人のプライバシーの保護を図る。

### ○啓発ポスター等の掲示

啓発のためのポスターの掲示や窓口へのPOPの設置を行い、カスタマーハラスメントに対する意識の醸成を図る。

### ○公式LINE、ホームページ等による情報発信

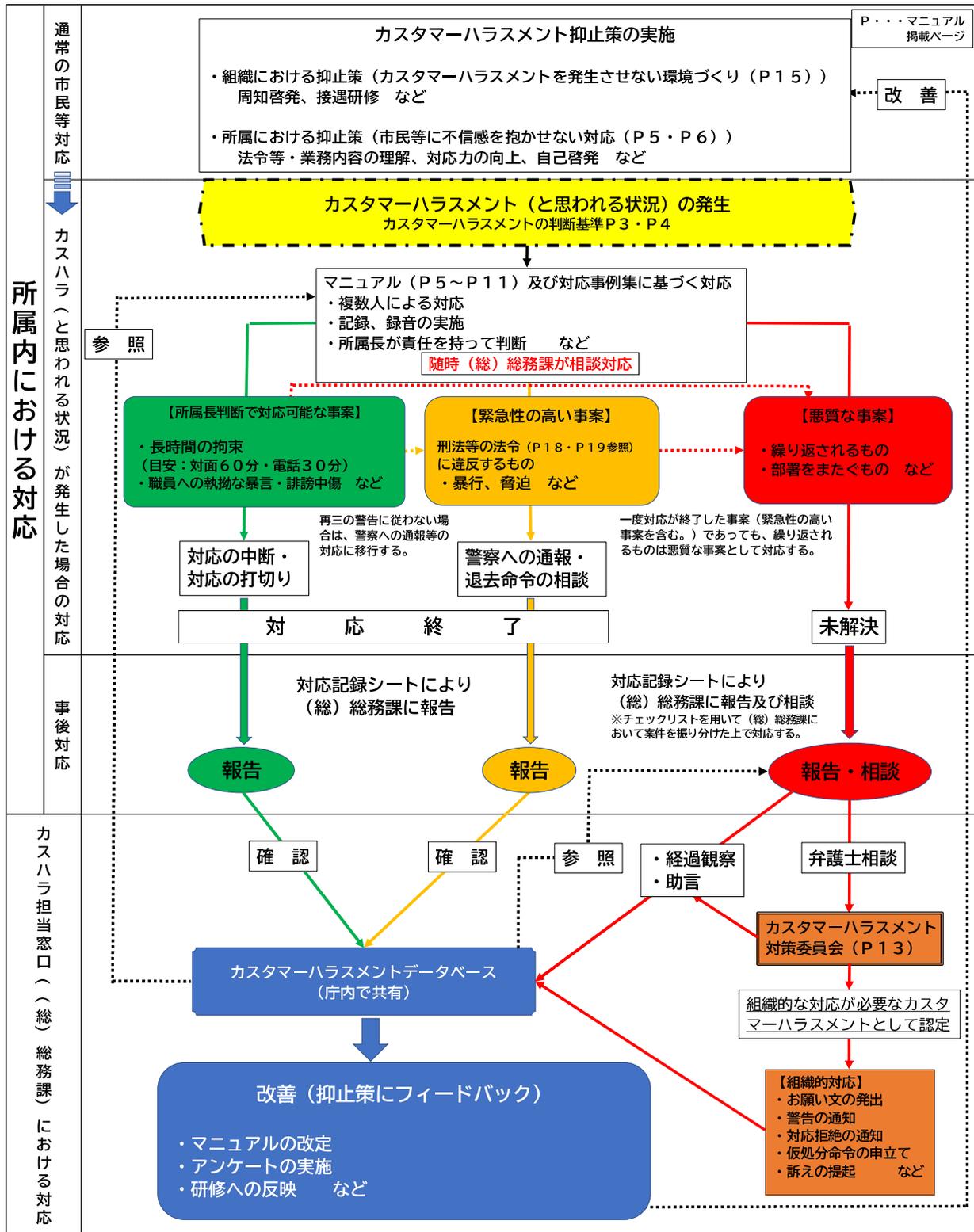
SNS等を通じ、カスタマーハラスメントに関する情報を発信し、カスタマーハラスメントに対する意識の醸成を図る。

### ○職員向け研修の実施

職員に対して研修を行い、カスタマーハラスメントに関する理解の促進及び対応方法の周知徹底を図る。



## 5 カスタマーハラスメント対応フロー



職員のメンタルケア	所属におけるメンタルケア	組織におけるメンタルケア
職員のメンタルケア	<p style="text-align: center;">所属におけるメンタルケア</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・対応終了後は、ねぎらいの言葉を掛ける。</li> <li>・対応者の悩みを聴く又は相談に乗る。</li> <li>・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検討するなど一人の職員に負担が集中しないよう配慮する。</li> </ul>	<p style="text-align: center;">組織におけるメンタルケア</p> <p>次の相談窓口において、カスタマーハラスメントによってメンタルケアを必要とする職員からの相談を受ける。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・総務部職員課</li> <li>・山形市職員こころの相談</li> <li>・職員労働組合</li> </ul> <p>所属の上司は、必要に応じて上記の相談窓口にご相談することを促す。</p>

## 6 各相談事項連絡先

相談事項	連絡先
総合的な相談	(総) 総務課 (内258・265)
通話録音データの提供に係る相談	(総) 総務課 (内258・265)
弁護士との連携	(総) 総務課 (内258・265)
庁舎管理、退去命令等	資産マネジメント課 (内275・276) ※庁外施設については、各施設担当課
メンタルケア	職員課 (内264・266) ※山形市職員こころの相談の利用については、 職員課に問い合わせること。
	職員労働組合 (内線833)
カスタマーハラスメント 全般	山形警察署 627-0110 (代表) 警務課 安全相談係
	山形警察署中央交番 622-4408
	山形警察署駅前交番 622-4405
暴力団関係	山形県暴力追放運動推進センター 633-8930 山形県警察本部 622-4525
不当要求行為等相談員	総務部防災対策課 相談員 (内382) 市民生活部市民課 相談員 (内934)
裁判所への申立て	山形地方裁判所 民事部訟廷係 023-600-0739

(参考) 関連する法令等

罪名	概要	法定刑	行為の例
傷害罪 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 ・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 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 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 刑法第249条 第1項及び第2項	人を恐喝して財物を交付させる 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 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、金品を脅し取ったり、支払を免れようとする
強要罪 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 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
名誉毀損罪 刑法第230条	公然と事実を摘示し、人の名誉を毀損する	3年以下の拘禁刑又は50万円以下の罰金	・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 刑法第231条	事実を摘示しなくても、公然と人を侮辱する	1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	・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 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年以下の拘禁刑又は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
信用毀損罪・業務妨害罪 刑法233条	虚偽の風説を流布し、又は偽計を用いて、人の信用を毀損し、又はその業務を妨害する。	3年以下の拘禁系又は50万以下の罰金	・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 刑法第234条	威力を用いて人の業務を妨害する	3年以下の拘禁刑又は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 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かかわらずこれらの場所から退去しない	3年以下の拘禁刑又は10万円以下の罰金	・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

課室等名

1	日時	
2	手段	来庁    電話    外部対応 (       )    メール    その他 (       )
3	対応者	
4	相手の情報 ・性別、年齢等	
5	内容 ・相手の主張等 ・時系列ごとに ・5W1Hに留意	
6	対応 ・とった対応等 ・時系列ごとに	
7	今後の対応	
8	その他	

備考 別添のチェックリストも併せて記入してください。  
資料があれば、添付してください。

# 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 場合に☑	内 容 ※総務課使用欄
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	<input type="checkbox"/>	
2		制度を大きく逸脱した取扱いの要求があるか	<input type="checkbox"/>	
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	<input type="checkbox"/>	
4		市の業務の内容と無関係である不当な損害賠償要求があるか	<input type="checkbox"/>	
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 例：殴る、蹴る、物を投げる、わざとぶつかる、つばを吐きかける	<input type="checkbox"/>	
6		精神的な攻撃（脅迫、誹謗中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）があるか 例：人格を否定する言動、盗撮や無断での撮影、インターネット上への職員のプライバシーに係る情報の投稿	<input type="checkbox"/>	
7		威圧的な言動があるか 例：大きな声を上げて職員や他の市民等を威圧する	<input type="checkbox"/>	
8		継続的、執拗な言動があるか 例：不必要な質問を執拗に繰り返す、当初の話からすり替える、揚げ足取りをする、執拗に責め立てる	<input type="checkbox"/>	
9		拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）があるか 例：長時間にわたって窓口に住居する、電話で職員を拘束する	<input type="checkbox"/>	
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 例：他の市民等に恐怖感や不信感を与える、待ち時間を増加させる	<input type="checkbox"/>	
11		当該言動等がこれまでも行われたか	<input type="checkbox"/>	
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	<input type="checkbox"/>	
13		当該言動等に特殊な事情（業務の性質、背景、行為者との関係性等）がある	<input type="checkbox"/>	
14		市や職員に過失がないか	<input type="checkbox"/>	
15	その他	客観的証拠があるか（ボイスレコーダーや電話録音による会話の記録、当時のメモ等）	<input type="checkbox"/>	

通話録音データ提供依頼書

(宛先) (総) 総務課長

課(室)長

下記の通話記録の内容を確認したいので、通話録音データの複製物の提供を依頼します。

記

通 話 日 時	年 月 日 時 分頃
通 話 時 間	約 分
相 手 先 電 話 番 号	
通話担当者 職・氏名	
通 話 内 線 番 号	
利 用 目 的	
備 考	