

プレスリリース

働きやすい環境整備のため不当要求行為等対応マニュアルを改定

カスタマーハラスメント対応を強化

【発表の要旨】

行政対象暴力及び暴力的不当要求行為等から職員の安全と公務の円滑な執行を確保することを目的に策定していた不当要求行為等対応マニュアルに、近年、官民間わず増加傾向にあるカスタマーハラスメントへの対応に関する内容を加える改定を行いました。

組織として不当要求行為等及びカスタマーハラスメントから職員を守り、働きやすい良好な職場環境を目指します。

1 内容

八幡平市不当要求行為等対応マニュアルで対象としていた不当要求行為等に、新たに行政サービスの利用者等からの申出・要求のうち、その内容に妥当性がないもの、申出・要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当で職員の勤務環境が害されるもの等をカスタマーハラスメントとして定義し、その対策方針と対応例を加えたマニュアルに改定しました。

職員がカスハラを受けた場合、組織として毅然（きぜん）と対応することなどを明記。対応例では、「時間拘束型」「リピート型」「暴言型」等の8類型にカスタマーハラスメントを分け、それぞれの対応例（次ページ）を示しています。

マニュアルを活用し、カスタマーハラスメントから職員を守るとともに、行政サービスの円滑で適正な提供を確保していきます。

2 改定

令和8年1月1日

【担当】

企画総務部総務課 行政係

係長 宮野政智

電話 0195-74-2111（内線 1232）

本市マニュアルでのカスタマーハラスメントの定義

- 1 行政サービスの利用者等からの申出・要求のうち、次に該当するもの
 - (1) 申出・要求の内容に妥当性がないもの
 - (2) 申出・要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当であり、職員の勤務環境が害されるもの
- 2 行政サービスの利用者等からの市の行政サービス等に対する明確な申出・要求がなく、社会通念上迷惑として認められる言動

対応例を示しているカスタマーハラスメントの8累計

1 時間拘束型（長時間にわたり職員を拘束）

対応例 対応できない理由を説明し、応じられないことを明確に告げる等の対応を行った後、30分程度経過しても状況が変わらない場合は、対応を打ち切る。

2 リピート型（理不尽な要求について、繰り返し電話で問い合わせをする、又は面会を求める）

対応例 通話内容を記録するとともに、窓口を一本化して、今後同様の問い合わせを止めるように伝えるなど毅然と対応する。

3 暴言型（怒鳴り声をあげる、侮辱的発言、人格の否定や名誉を毀損する発言をする）

対応例 侮辱的発言等に関しては、相手に通告した上で録音・記録し、程度がひどい場合は、退去を求める。

4 暴力型（殴る、蹴る、たたく、物を投げつける、わざとぶつかってくる等の行為）

対応例 対応者の安全確保を優先するとともに、複数名で対応し、直ちに警察に通報する。

5 威嚇・脅迫型（職員を怖がらせるような行為、脅しをかける行為）

対応例 複数名で対応し、対応者の安全確保を優先し、状況に応じて、警察への通報等を行う。

6 権威型（正当な理由なく、権威を振りかざし要求を通そうとする、特別扱いを求める）

対応例 要求には応じない。

7 庁舎外拘束型（クレームの詳細が分からない状態で、自宅や特定の場所に呼びつける）

対応例 基本的に単独での対応は行わず、クレームの詳細を確認した上で対応を検討する。庁舎外で対応する場合は、公共性の高い場所を指定する。

8 その他（名刺を渡すことを要求する、特定の職員を名指ししての要求、自己主張を繰り返す）

対応例 個別具体的な状況に応じて対応する。

カスタマーハラスメントを含む不当要求には、絶対に応じず、組織として毅然とした対応に努めます。