

網走市職員カスタマー・ハラスメント対応マニュアル

令和8年9月

企画総務部職員課

目 次

1. はじめに	
(1) カスタマー・ハラスメント対策の必要性	1
(2) 本マニュアルの策定と目的	1
2. カスタマー・ハラスメントの定義と類型	
(1) カスタマー・ハラスメントの定義	1
(2) カスタマー・ハラスメントの類型	2
3. 応接時の基本な対応	
(1) 初期対応（予防的対応）	3
(2) 特有の事情への対応	4
(3) 相手の特性に応じた対応（障がいのある人への合理的配慮	4
4. カスタマー・ハラスメントへの対応	
(1) 対応フロー	4
(2) 対応原則	6
(3) 対応例	9
5. 被害職員へのサポート	
(1) 緊急対応と心理的ケア	13
(2) 業務体制の調整	13
(3) 専門職による支援	13
6. カスタマー・ハラスメントを防止するために	
(1) 安全な職場づくり	13
(2) 係長職以上の職員に求められること	13
(3) 職員一人ひとりに求められること	13

1. はじめに

(1) カスタマー・ハラスメント対策の必要性

本来、行政サービスの利用者等からの要望や意見は、行政サービスの向上につながるものです。しかし、要望や意見の中には、職員に対して人格を否定する言動、過度・理不尽な要求などがあります。これらの行為は、勤務環境を悪化させるほか、職員に過度な精神的ストレスを与え、通常業務に支障が出る場合もあるなど、行政サービスの低下を招く重大な問題です。

安定した行政サービスを継続的に提供するために、これらの行為に対して、組織として毅然と対応し、職員が安心して働くことができる勤務環境の確保に取り組むことが必要です。

(2) 本マニュアルの策定と目的

本マニュアルは、職員のカスタマー・ハラスメントの理解促進と対処能力の向上を目的として策定したものです。

実際の対応にあたっては、本マニュアルを参考としつつ、業務の内容やその時の状況を十分に考慮し、一律的な対応とならないよう、個別事案に応じて適切に対応することが必要です。

また、本マニュアルは必要に応じ、適宜見直しを行います。

2. カスタマー・ハラスメントの定義と類型

(1) カスタマー・ハラスメントの定義

カスタマー・ハラスメントとは、①「行政サービスの利用者等」からの言動であって、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るもの」により、③「勤務環境が害される」ものをいいます。

①「行政サービスの利用者等」とは、行政サービスの提供を受ける方、事業者、報道機関、他の行政機関、議員など、職員以外の人を指します。

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るもの」とは、社会通念に照らし、行政サービスの利用者等の言動の内容が、職員の従事する業務の内容からして相当性を欠くもの、または手段や態様が相当ではないものを指します。

③「勤務環境が害される」とは、行政サービスの利用者等の言動により職員が精神的または肉体的に苦痛を与えられ、職員の人格または尊厳が害され、勤務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など、当該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指します。

(2) カスタマー・ハラスメントの類型

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

該当する行為	具体例
要求に理由がない または行政サービスと全く 関係のない要求	・ 行政サービスに瑕疵・過失が認められないことに対する対応の要求をすること。 ・ 行政サービスと関係がない要求をすること。 ・ 性的な要求や、職員のプライバシーに関わる要求をすること。 ・ 職員個人への攻撃、要求をすること。
対応が著しく困難な または対応が不可能な要求	・ 法令に違反するおそれのある事務処理を行うことを要求すること。 ・ 妥当性を欠く金銭などの補償の要求をすること。

※これらは例示であり、これらに限るものではありません。

②手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

該当する行為	具体例
身体的な攻撃 (暴行・傷害など)	・ 殴る、蹴る、叩くなどの暴行を行うこと。 ・ 書類や物を投げつけること。 ・ わざとぶつかること。 ・ つばを吐きかけること。
精神的な攻撃 (脅迫、中傷、名誉毀損、 侮辱、暴言、土下座の強要 など)	・ 庁内の物を壊すことをほのめかす発言によって職員を脅すこと。 ・ 土下座を強要すること。 ・ SNSなどのインターネット上へ悪評を投稿することをほのめかす発言によって職員を脅すこと。 ・ SNSなどのインターネット上へ悪評を投稿すること ・ SNSなどのインターネット上へ職員のプライバシーに係る情報の投稿をすること。 ・ 盗撮や無断で撮影すること。 ・ 人格を否定するような言動（職員の性的指向・ジェンダーアイデンティティに関する侮辱的な言動を含む。）を行うこと。 ・ 職員の性的指向・ジェンダーアイデンティティなどの機微な個人情報について、当該職員の下承を得ずに他の人に暴露することまたは当該職員が開示することを強要する若しくは禁止すること。
威圧的な言動	・ 大きな声をあげて職員や周囲を威圧すること。 ・ 反社会的な言動を行うこと。

継続的、執拗な言動	・ 同様の質問を執拗に繰り返すこと。 ・ 当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立てをすること。 ・ 同様の電子メールを執拗に繰り返し送り付けること。
拘束的な言動 (不退去、居座り、監禁)	・ 長時間にわたる居座りや電話で職員を拘束すること。 ・ 正当な理由なく、勤務時間外の対応を要求すること。

※これらは例示であり、これらに限るものではありません。

3. 応接時の基本な対応

(1) 初期対応（予防的対応）

行政サービスの利用者等からの要望や意見には、それぞれの事情に配慮したうえで、真摯に耳を傾け、丁寧に説明するなど、適切かつ丁寧に対応することが重要です。

このため、相手の言い分を聴く、丁寧な説明を行う、結論を急がない、相手の感情を高ぶらせない、責任回避行動は行わないといった初期対応（予防的対応）を十分に行うことで、トラブルへの発展を抑えることができる可能性があります。

予防的対応の具体例	
① 相手の言い分を聴き、冷静に対応する	・ 要望や意見を寄せる方の中には、感情的になり厳しい口調や威圧的な態度で意見を主張する方もいますが、これに反応して感情的になると、話がこじれてしまう場合があります。 ・ 話を十分に聴いて理解を示します。場合によっては相手の言葉を復唱し、真剣に聴いている姿勢を示します。 ・ 専門用語は使わず丁寧な言葉遣いで接し、冷静に事実関係を把握します。 ・ 高齢者や障がい者、外国人など、相手の特性に応じて適切に対応します。
② 事実関係を正確に把握する	・ 5W1H（いつ、どこで、誰が、何を、どのように）により、話の内容を具体的に把握し、対象、理由、要求などを特定します。 ・ 相手の話が理路整然としない場合であっても、途中で話を遮ることや反論することはせず、まずは一通り話を聴き、内容に不明確な部分などがあれば質問をして確認し、要望や意見の要点を整理します。 ・ 要望や意見に対して的確に対応しつつ、不当な要求を排除するためにも、相手方の住所、氏名、連絡先を確認し、相手の言動など事実関係を詳細に記録します。
③ むやみに謝罪しない	・ 正確に状況が確認できるまでは、事実や責任を認めたような発言はしません。 ・ 対応時の不手際など、相手が不快な思いをしたという事実に対して謝罪することは、相手を冷静にさせることにつながります。 ・ 謝罪する内容を具体的にし、事実や責任を認めたと受け取られないように注意する必要があります。

(2) 特有の事情への対応

行政サービスは、民間企業が提供する商品やサービスと異なり、市民が自由に選択できるものではなく、すべての市民に対し、公平・公正に提供することが求められています。

このため、それぞれの職務の内容、現場ごとの特質、その時の状況を十分に考慮した上で、個別の事案に対して、カスタマー・ハラスメントの判断や対応が必要です。また、行政サービスの利用者等の権利を侵害しないように留意が必要です。

(3) 相手の特性に応じた対応（障がいのある人への合理的配慮）

「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成25年法律第65号）」では、障がいのある人への合理的配慮の提供を義務付けており、対応する際には、同法に基づき、負担が過重とならない範囲で必要な合理的配慮をしなければなりません。

また、障がいだけでなく、加齢や病気などによりコミュニケーションを十分に取れない場合は、通常より説明時間を長く設けるなど、相手の特性に応じた柔軟な対応が重要です。

4. カスタマー・ハラスメントへの対応

カスタマー・ハラスメントへの対応において、担当者を孤立させてしまうと、大きな精神的負担を生じさせ、誤った判断や対応をしてしまい、結果として対応が更に困難となり、行政サービスの提供に大きな支障を招く恐れがあります。

こうした事態に至らぬよう、組織として、毅然と適切に対応することが重要です。

(1) 対応フロー

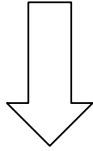
所属課での対応を基本としますが、次に該当する場合は、職員課へ報告してください。

- ア 退去命令を行う場合
- イ 警察に通報する必要がある場合
- ウ 弁護士に相談する必要がある場合
- エ カスタマー・ハラスメントが繰り返される恐れがあると認められる場合
- オ その他報告することが適当と判断する場合

また、職員課への報告については、「（別記様式）カスタマー・ハラスメント発生報告書」により行ってください。なお、緊急を要する場合は、口頭により報告してください。

【カスタマー・ハラスメント対応フロー】

・担当者が要望、意見、要求内容を丁寧に聞き取り

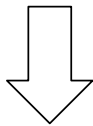


・相手の言い分を聴き、丁寧に対応する。
・事実関係を正確に把握する。
・むやみに謝罪しない。

・申出、要求内容に妥当性がない(根拠とする事実関係や因果関係がない)
・手段、態様が社会通念上不相当(暴力的、威圧的、継続的、拘束的、差別的、性的)



上司(課長、係長)に相談



課長がカスタマー・ハラスメントと判断

上司(課長、係長)を含め組織として対応

○対応のポイント

組織的に対応する
・複数人で対応する
・課長は、可能な限り
対応しない
・場所を選定する
・時間を設定する 等

毅然と対応する
・発言内容を記録する
・警告する
・対応を中止する 等

法的に対応する
・退去命令を行う
・警察に通報する
・弁護士に相談する

○必要に応じ職員課へ報告

ア 退去命令を行う場合

イ 警察に通報する必要がある場合

ウ 弁護士に相談する必要がある場合

エ カスタマー・ハラスメントが繰り返される恐れがあると認められる場合

オ その他報告することが適当と判断する場合



職員課

(2) カスタマー・ハラスメントへの3つの対応原則と留意点

原則1 組織的に対応する
(1) 上司（課長、係長）への相談、複数対応 ・ 対応、記録、通報などの役割を決めます。 ・ 上司は部下職員の対応に目を配り、対応に困っている状況を把握します。 また、部下職員から相談があった場合は、複数人、または対応職員を交代し、カスタマー・ハラスメントと判断した場合は、毅然として対応します。 ・ 複数人で対応し、応接の記録や緊急時の通報などそれぞれの役割分担を決めておきます。
(2) 責任者（課長）は、可能な限り対応しない ・ 責任者が対応するとその場で判断を求められるため、可能な限り責任者は対応しないようにします。 ・ 相手が「あなたでは話にならない、責任者を出せ。」などと要求があっても、応じることなく、「私が担当者ですので、お話をお伺いします。」「上司には私から報告します。」などと対応します。
(3) 管理可能な場所での対応 ・ 対応場所は、管理可能な場所で行うことを基本とします。 ・ できる限り密室では行わず、部屋などで行う場合は、ドアを開けるなどして室内の状況が確認できるようにします。 ・ 特別な事情がない限り、相手の指定する場所へ出向かないでください。
(4) 時間を設定する ・ 「業務の都合上、●時までならお話をお伺いすることができます。」など、対応できる時間を設定し相手に告げて対応します。 ・ 【目安時間】 ・ 電話対応・・・30分 ・ 対面対応・・・60分 ただし、暴力、脅迫、暴言、誹謗中傷といった悪質な行為の場合は、設定した時間になる前に対応を終了します。 ・ 相手方の特性に応じた対応が必要なケースや、事実関係の把握に時間を要するケースもあることから、対応手法は、状況や場面に応じて適切に判断します。
(5) 事案の共有 ・ 対応終了後、事実関係を時系列に整理し、課長に報告します。 ・ 他部署と連携が必要となる場合は、速やかに連絡し対応について協議してください。 ・ 次のいずれかに該当する場合は、職員課へ「カスタマー・ハラスメント発生報告書」にて報告してください。 ・ 退去命令を行う場合 ・ 警察に通報する必要がある場合 ・ 弁護士に相談する必要がある場合 ・ カスタマー・ハラスメントが繰り返される恐れがあると認められる場合 ・ その他報告することが適当と判断する場合

- (6) 個別の対応方針を定めて所属内で共有する
- ・ 繰り返される事案については、対応方針をあらかじめ定めて所属内で共有し、誰が対応しても統一した対応ができるよう備えます。

原則2 毅然と対応する

- (1) 議論は避ける
- ・ 矛盾した説明や失言を避けるため、無用な議論を回避し、端的に回答します。
- (2) 曖昧な回答はしない
- ・ 分からないものは「確認してから後日回答します。」とする。
 - ・ 安易な約束はしない。
 - ・ 書面にサインを求められても応じない。
- (3) 発言の記録、録音
- ・ 要求内容の正確な把握や相手の不当な圧力の抑制のため、「齟齬がないよう録音させていただきます。」などと録音の目的を説明し、相手の同意を得て録音します。
 - ・ ただし、脅迫や暴言など違法性、悪質性が高く、法的な対応なども見据えて発言内容を証拠として残す必要がある場合は、同意を得ることなく録音して差し支えありません。
- (4) 警告する
- ・ 脅迫や暴言など違法性、悪質性が高い言動には「そのような発言をされるなら、これ以上お話しはできかねますので、そのような発言は控えてください。」と警告します。
 - ・ 聞き流すと許されると誤認される可能性があるため、はっきりと警告します。
- (5) 対応を中止する
- ・ (4)の警告に応じない場合は、直ちに対応を中止します。
 - ・ 生命、身体、財産に危害を加える言動があった場合には、直ちに対応を中止します。同時に、実際に危害を加える行動を行うかどうかを注視し、場合によっては警察に通報します。

原則3 法的に対応する

- (1) 退去命令
- ・ 課長は退去命令を行うことができます。
 - ・ 対応を中止しても退去が見込めない場合、毅然とした態度で複数回、退去するよう警告します。
- (2) 警察への通報
- ・ 退去命令に応じない場合や、暴行、脅迫、器物破損などの犯罪行為（可能性がある場合も含む。）がある場合は、「警察に通報する」旨を告げて、通報します。

(3) 弁護士に相談する ・ 回答内容が法的に問題がないか確認する場合や、相手が「訴えてやる」と主張し訴訟へ発展する可能性がある場合は、法的な措置が必要です。 ・ 弁護士に相談した上で対応している旨を告げることで、相手の行為が止むことがあります。
(4) 庁内共有 ・ 法的な対応が必要な場合は、職員課へ「カスタマー・ハラスメント発生報告書」（緊急を要する場合は口頭）にて報告してください。

対応時の留意点
(1) 「カスタマー・ハラスメント」という言葉は使わない。 ・ カスタマー・ハラスメントという言葉を使うと、相手の心情を損ね、不満が増幅し、事態の悪化を招きかねません。 ・ カスタマー・ハラスメントであるから対応を中止するのではなく、不当な言動に対して、これ以上対応できないということをしっかりと説明します。
(2) 過去にカスタマー・ハラスメントを行った人の要求を、直ちにカスタマー・ハラスメントと判断しない。 ・ 過去と同じ内容であれば、リピート型として対応しますが、新しい要求がカスタマー・ハラスメントに当たるか、要求の内容と態様に基づき適切に判断してください。
(3) その他 ・ こちらの身分を特定させる行為（氏名を教える、名刺の交換など）は、相手の特性などを十分に考慮し、状況に応じて行ってください。万が一教えなければならない場合も名字のみにするなど、慎重に行ってください。

(3) カスタマー・ハラスメントへの対応例

カスタマー・ハラスメントに該当する行為は、様々なパターンが想定されます。

実際の場合では、複合的な事例も想定されますが、あらかじめ様々なパターンを想定しておくとしスムーズな対応へとつながります。

① 長時間拘束型

長時間にわたり、行政サービスの利用者等が職員を拘束する。居座りをする。長時間の電話を続ける。

【対応例】

ア 対応できない理由を説明し、応じられないことを明確に伝えます。

「説明したとおり、これ以上こちらで対応できることはありません。」

イ 長時間にわたることが予想される場合は、対応できる時間を設定します。

「業務の都合上、〇時までならお話をお伺いすることができます。」

【目安時間 電話対応：30分 対面对応：60分】

ウ 膠着状態となり、設定した時間を経過した場合は、退去を促します。（電話の場合は切電）

「お時間となりました。他の予定がございますので、お引き取りください。」

「これまで説明したとおりです。これ以上説明することはございませんので、対応を終了させていただきます。」

エ 退去を求めても応じない場合は、毅然とした態度で複数回、退去するよう警告します。

オ 退去命令に応じない場合は、「警察に通報する」旨を告げて、通報します。

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、または面会を求める。

【対応例】

ア 繰り返し行われる不合理な問い合わせには、対応できない旨を伝えます。

「何度でも説明しているとおり、こちらで対応できることはありません。」

イ それでも繰り返し問い合わせがある場合は、対応を打ち切ることを伝え、退去を促します。（電話の場合は切電）

「その件につきましては、何度でも説明いたしました。同じお話でしたら、対応を打ち切らせていただきます。（電話を切らせていただきます。）他の予定がございますので、お引き取りください。」

ウ 退去を求めても応じない場合は、毅然とした態度で複数回、退去するよう警告します。

エ 退去命令に応じない場合は、「警察に通報する」旨を告げて、通報します。

③ 暴言型

大きな怒鳴り声を上げる、「バカ」といった侮辱的発言、人格の否定や名誉を毀損する発言をする。

【対応例】

ア 暴言を聞き流すと許されると誤認される可能性があることから、発言のたびに暴言をやめるよう複数回、警告します。

「そのような発言をされるのなら、これ以上お話はできかねますので、そのような発言はやめてください。」

イ 侮辱的発言や名誉毀損、人格を否定する発言に関しては、後で事実確認ができるよう録音します。

「「バカ」というのは侮辱的な発言です。この後の発言は対応の証拠として録音させていただきます。」

ウ 警告を複数回行っても暴言を止めない場合は、対応を中止し、退去を促します。（電話の場合は切電）

「再三、止めてくださいと伝えても収まらないので、これ以上対応できません。お引き取りください。」

エ 退去命令に応じない場合は、「警察に通報する」旨を告げて、通報します。

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などの行為を行う。

【対応例】

ア 相手から被害が加えられないよう一定の距離を保つなど、安全を確保します。

イ 直ちに警察に通報し、可能な限り録音・録画します。

⑤ 威嚇・脅迫型

「殺されたいのか」といった脅迫的な発言をする、反社会的勢力とのつながりをほのめかす、異常に接近するといった職員を怖がらせるような行為をとる。または、脅しをかける。

【対応例】

ア 恐怖を感じる言動に対しては、怖いという感情を相手に伝え、止めるよう複数回、警告します。

「その発言はどういう意味でしょうか。脅しですか。怖いです。」「そのように威圧的ではお話ができません。止めてください。」

イ 脅迫的な発言に対しては、後で事実確認ができるよう録音します。

「〇〇という発言は脅迫的な発言です。この後の発言は対応の証拠として録音させていただきます。」

ウ マスコミなどへの通報をほのめかした脅しに対しては、冷静に対応します。

「〇〇さんのご判断ですので、何とも申し上げられません。」

（注意）「どうぞご自由に」などの挑発的に受け止められる発言は行わない。

エ 警告を複数回行っても言動を止めない場合は、対応を中止し、退去を促します。（電話の場合は切電）

「怖くて対応できません。お引き取りください。」

オ 退去を求めても応じない場合は、毅然とした態度で複数回、退去するよう警告します。

カ 退去命令に応じない場合は、「警察に通報する」旨を告げて、通報します。

⑥ 威権型

正当な理由なく、権威を振りかざし要求を通そうとする、お断りをしても執拗に特別扱いを要求する。または文書などでの謝罪や土下座を強要する。

【対応例】

ア 相手の立場の把握に努め、要求が受け入れられたと捉えられるような発言はしない。

「私だけでは判断できませんので、改めて回答させてください。」

イ 不要な要求には応じない。特別な対応はできないことを、はっきりと伝えます。

「申し訳ございませんが、お申し出の内容には対応できません。」「法令に基づき適切に対応いたします。」

ウ 係長の対応が必要な場合は、係長も含め対応します。

エ 土下座の強要は、一般的に正当な要求を超えたものであり、応じない。

オ 対応が長時間にわたる場合、脅しがある場合は、警告、対応中止などの措置を取ります。

⑦ 庁舎外拘束型

クレームの詳細が分からない状態で、庁舎外（自宅、事務所など）に呼びつける。

【対応例】

ア 庁舎外に呼び出されても、原則として出向きません。

イ やむを得ず出向く場合は、必ず複数人で対応します。

ウ 自宅や事務所など建物内には入らず、玄関先で対応します。

エ 対応できる時間を設定し、設定した時間を経過した場合は、退去します。

「お時間となりました。他の予定がございますので、これで失礼させていただきます。」

オ 拘束されるような状況が生じた場合は、「警察に通報する」旨を告げて、通報します。

⑧ SNS/インターネットでの誹謗中傷型

インターネット上に名誉を毀損する、またはプライバシーを侵害する情報を掲載する。

【対応例】

ア 職員に対する嫌がらせを目的とした撮影・録音は止めるよう、相手に警告する。なお、警告する際は、高圧的な態度や発言に注意します。

「執務室内の資料や、他の来庁者が記録されかねませんので、撮影はお止めください。」「インターネット上に掲載するなど、不特定多数の方への公開を目的とした撮影・録音はお止めください。」

イ 警告を複数回行っても撮影・録音を止めない場合は、対応を中止し、退去を促します。

「これ以上対応できません。お引き取りください。」

ウ 退去を求めても応じない場合は、毅然とした態度で接し、複数回、退去するよう警告します。

エ それでも退去せず対応を求めてくる場合は、退去命令を行います。

オ 退去命令に応じない場合は、「警察に通報する」旨を告げて、通報します。

カ インターネット上に誹謗中傷、名誉毀損やプライバシーを侵害する情報が掲載された場合は、掲載先のホームページの管理者に削除を求めます。また、被害の程度に応じて警察や弁護士に相談します。

⑨ セクシャルハラスメント型

体に触る、待ち伏せをする、つきまとうなど性的な行動、食事やデートに執拗に誘う、性的な冗談といった内容の発言を行う。

【対応例】

ア 性的な言動に対しては、対応職員を交代し、止めるよう警告を行い、録音・録画による証拠を残します。

「その発言（行為）はセクシャル・ハラスメントに当たるので、止めてください。対応職員を交代させていただきます。この後の発言は対応の証拠として録音・録画させていただきます。」

イ 警告を複数回行っても言動を止めない場合は、対応を中止し、退去を促します。

ウ 退去を求めても応じない場合は、毅然とした態度で複数回、退去するよう警告します。

エ 退去命令に応じない場合は、「警察に通報する」旨を告げて、通報します。

オ 執拗なつきまとい、待ち伏せに対しては、止めるよう警告を行い、それでも行為が収まらない場合は、警察や弁護士に相談します。

5. 対応職員へのサポートと心のケア

カスタマー・ハラスメントが発生した際は、対応職員の心のケアに努めます。

(1) 緊急対応

対応職員に過度な心理的負担がかかっていると見受けられる場合は、現場から離脱させ、休憩をとらせるなど、必要な緊急対応措置を講じます。

(2) 柔軟な対応

同一人物から継続した被害が想定される場合は、担当業務の変更など、職場として柔軟な対応を行います。

(3) 専門的な支援

職員課保健師と産業医が、不安解消に向けて支援します。

6. カスタマー・ハラスメントを防止するために

(1) 安全な職場づくり

職員がその能力を十分に発揮できる職場環境を整えるため、カスタマー・ハラスメントの防止に必要な措置を講じます。

また、職員からのカスタマー・ハラスメントに関する相談などを理由として、不利益な取り扱いは行いません。

(2) 係長職以上の職員に求められること

係長職以上の職員は、カスタマー・ハラスメントが発生した際には迅速かつ適切な対応が求められます。

また、職員から苦情や相談があった場合は、プライバシーに十分配慮したうえで、問題を解決するために迅速かつ適切に対処しなければなりません。

(3) 職員一人ひとりに求められること

職員は、カスタマー・ハラスメントについての理解を深め、職場内での発生予防や被害拡大の防止に協力することが求められます。

また、業務の受託事業者などに対して、過剰な要求や威圧的な言動を取ることはカスタマー・ハラスメントに該当します。これは地方公務員法における「信用失墜行為」にあたるため、日頃から自身の言動に十分留意しなければなりません。

(別記様式)

カスタマー・ハラスメント発生報告書

(所属長) 職・氏名

対応職員	所属	
	氏名	
発生日時・場所	日時	年 月 日 時 分～ 時 分
	場所	
相手方氏名(団体名)		
行為内容		(いつ、どこで、何が行われたのか。)
対応状況		