
カスタマーハラスメント防 止及び対応マニュアル

令和8年9月

諸 塚 村

目次

1	目的及び基本方針	2
1-1	目的	2
1-2	村の基本方針	2
2	適用範囲と用語	2
2-1	対象となる職員	2
2-2	行政サービスの利用者等	2
2-3	カスタマーハラスメント	3
3	カスタマーハラスメントの判断	3
3-1	判断の3要素	3
3-2	判断上の留意事項	3
3-3	正当な苦情等との区別	4
4	該当し得る言動の類型	5
5	防止のための取組	6
5-1	職員の対応力向上	6
5-2	村が行う措置	6
6	対応体制と役割	7
7	発生時の基本対応	8
7-1	録音・録画	8
7-2	対応時間の目安	8
7-3	退去要請・警察通報	9
8	場面・類型別の対応	10
9	記録、報告及び情報共有	11
9-1	記録すべき事項	11
9-2	報告区分	11
9-3	プライバシーの保護及び情報の取扱い	11
9-4	事実関係の確認	11
10	職員への支援と再発防止	13
11	相談窓口等	14
別紙1	初動対応チェックリスト	15
別紙2	カスタマーハラスメント事案報告書	16
別紙3	対応フレーズ集	17
別紙4	判断・対応フロー	18
	参考資料	18

1 目的及び基本方針

1-1 目的

本マニュアルは、行政サービスの利用者等からの言動により職員の勤務環境が害されることを防止し、事案が発生した場合に職員の安全と心身の健康を確保するとともに、村の事務事業を公正かつ円滑に遂行し、質の高い行政サービスを継続するため、統一的な判断基準及び対応手順を定める。

1-2 村の基本方針

- 住民等の正当な権利行使、申出、要望、苦情及び相談を尊重し、その内容を正確に把握して、丁寧かつ誠実に対応する。
- カスタマーハラスメントを職員個人の問題とせず、所属長を中心に組織で対応する。
- 暴力、脅迫その他職員の安全を脅かす行為には、安全確保を最優先として、警察その他の関係機関と連携し、厳正に対応する。
- 職員は、他の事業者の従業員等に対しても、カスタマーハラスメントに当たる言動を行わない。
- 相談又は報告をした職員に対し、そのことを理由とする不利益な取扱いを行わない。
- 全ての職員は、カスタマーハラスメントに関する理解を深め、他の事業主が雇用する労働者等に対する言動に注意するとともに、村が講ずるカスタマーハラスメント防止措置に協力する。管理又は監督の地位にある職員は、自ら率先して適切な対応に努める。

2 適用範囲と用語

2-1 対象となる職員

一般職の職員、会計年度任用職員、その他村の業務に従事する者を対象とする。委託先、指定管理者等の従事者が村の業務に関連して被害を受けた場合も、契約関係及び業務分担に応じて関係事業者と連携する。

2-2 行政サービスの利用者等

住民、来庁者、施設利用者、申請者、相談者、取引先、受託事業者、関係団体その他職員が職務上対応する者をいう。窓口、電話、訪問、会議、電子メール、文書、SNS その他の方法を問わない。

2-3 カスタマーハラスメント

定義

カスタマーハラスメントとは、職場において行われる行政サービスの利用者等からの言動であって、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ことにより、職員の勤務環境が害されるものをいう。社会通念上許容される範囲を超える言動には、申出又は要求の内容自体が不当な場合のほか、申出又は要求の内容に一定の理由がある場合であっても、その実現のための手段又は態様が不相当な場合を含む。なお、行政サービスの利用者等からの苦情、申出又は要望の全てがカスタマーハラスメントに該当するものではなく、客観的にみて社会通念上許容される範囲で行われたものは、正当な申出等として丁寧かつ誠実に対応する。

3 カスタマーハラスメントの判断

3-1 判断の3要素

要素	確認事項
① 行政サービスの利用者等の言動	職員が業務を遂行する場所において、行政サービスの利用者、申請者、相談者、取引先その他村の事業に関係を有する者から行われた言動か。電話、電子メール、SNS、訪問先等での言動も含む。
② 社会通念上許容される範囲を超えた言動	職員が従事する業務の性質、言動の目的、これまでの経緯、村又は職員の対応に問題がなかったか、言動の内容・態様・頻度・継続性・拘束時間、職員の心身の状況、行為者との関係等を総合的に考慮し、許容される範囲を超えているか。
③ 職員の勤務環境が害されること	言動により職員が身体的又は精神的な苦痛を受け、能力の発揮に重大な悪影響が生じるなど、勤務する上で看過できない程度の支障が生じているか。

「勤務環境が害される」かどうかは、当該職員本人の受け止めにも配慮しつつ、同様の状況で当該言動を受けた場合に、社会一般の職員が勤務する上で看過できない程度の支障を感じるかという観点から判断する。

言動の頻度や継続性も考慮するが、暴力、身体への接触、具体的な脅迫、人格否定等の強い身体的又は精神的苦痛を与える言動については、1回であってもカスタマーハラスメントに該当することがある。

3-2 判断上の留意事項

- 相手の主張の正否だけで決めず、言動の目的、手段・態様及び職員への影響を総合的に判断する。

- 暴力、身体への接触、明白な脅迫、器物損壊等は、要求内容にかかわらず直ちに安全確保を優先する。
- 職員が不快に感じたことだけで直ちに該当するとせず、客観的に社会通念上相当な範囲を超えるかを確認する。
- 障害の特性、認知機能、疾病その他の事情に配慮する必要がある。ただし、事情があっても暴力や脅迫を受忍する必要はない。
- 障害者が不当な差別的取扱いをしないよう求めることや、合理的配慮を求める意思を表明すること自体は、カスタマーハラスメントに該当しない。
- 生命、身体又は生活に重大な影響を及ぼす行政サービスは、対応方法を制限する場合でも必要なサービスが不当に途絶しないよう、代替手段を検討する。
- 判断に迷う場合は、担当者だけで決めず、所属長及び総務政策課に相談する。

3-3 正当な苦情等との区別

正当な申出・要望・苦情の例	カスハラに該当し得る例
制度や処分の根拠を尋ねる。説明の補足や再確認を求める。	同じ説明を受けても、合理的な理由なく長時間又は反復して対応を拘束する。
誤りの訂正、適切な謝罪又は再発防止を求める。	土下座、職員個人の処分・辞職、法令上できない特別扱いを強要する。
障害に応じた合理的配慮を申し出る。	人格否定、差別的発言、性的言動、つきまとい等を伴う。
適式な陳情書、要望書、申立書等を提出する。	暴力、脅迫、器物損壊、居座り等により要求を実現しようとする。

4 該当し得る言動の類型

類型	主な例
暴力・身体的攻撃	殴る、蹴る、物を投げる、故意に接触する、通路を塞ぐ、器物を壊す。
脅迫・威嚇	危害を示唆する、反社会的勢力との関係をほのめかす、大声で威圧する。
暴言・人格否定	侮辱、名誉毀損、差別的発言、能力・容姿・家族等への攻撃。
反復・長時間拘束	同じ要求や電話を執拗に繰り返す、長時間居座る、職場外へ呼び出して拘束する。
不当・過剰要求	法令上できない行為、特別扱い、金品、土下座、過度な謝罪、職員の処分等を要求する。
権威・優位性の利用	首長や議員等との関係を誇示し、上司対応や便宜供与を強要する。
プライバシー侵害・嫌がらせ	待ち伏せ、つきまとい、無断撮影、氏名・画像・個人情報の拡散をほのめかす。
性的言動	性的な質問、容姿への執拗な言及、身体接触、交際の要求。
オンライン上の攻撃	メール・SNS 等での大量送信、誹謗中傷、個人情報の公開。
公正な職務を妨げる要求	採用・昇任、入札、契約、秘密情報、政策立案中の情報等について不当な便宜を求める。

5 防止のための取組

5-1 職員の対応力向上

- 担当業務、法令、制度及び手続を理解し、不明点は独断で回答せず確認する。
- 相手の話を遮らず、事実、要望及び感情を分けて把握する。
- できること、できないこと、その根拠及び代替案を分かりやすく説明する。
- 村側の誤りがある場合は、事実確認後、対象を明確にして速やかに謝罪・是正する。
- 威圧的な言動を誘発しないよう、表情、声量、言葉遣い及び説明の一貫性に留意する。

5-2 村が講ずる措置

1. カスタマーハラスメントに対して毅然と対応し、職員を保護する方針を明確にし、管理職を含む全職員に周知する。
2. カスタマーハラスメントの内容及び発生時の対処方法を定め、管理職を含む全職員に周知する。
3. 相談窓口及び相談員をあらかじめ定め、全職員に周知する。
4. 相談員が、相談者の心身の状況及び当該言動に対する受け止めに配慮し、適切に対応できる体制を整備するとともに、相談員に必要な研修を実施する。
5. 相談又は報告を受けた場合は、事案に係る事実関係を迅速かつ正確に確認する。
6. カスタマーハラスメントが確認された場合は、被害を受けた職員の安全確保、対応者の交代、勤務上の配慮、心身の健康への支援その他必要な措置を講ずる。
7. 事案の原因又は背景を検証し、必要に応じて業務手順、接遇、情報提供等を改善するなど、再発防止に向けた措置を講ずる。
8. 特に悪質又は継続的な事案への対処方針をあらかじめ定め、警察、弁護士その他の関係機関と連携して対応できる体制を整備する。
9. 相談者、被害職員、行為者、目撃者その他関係者のプライバシーを保護するために必要な措置を講じ、その旨を全職員に周知する。
10. 職員が相談若しくは報告をしたこと、事実関係の確認に協力したこと又は公平委員会その他の関係機関に相談したこと等を理由として、不利益な取扱いを行わないことを定め、全職員に周知する。
11. 対象と思われる事案発生時は速やかに記録を行うとともに適正かつ慎重な審議を行う。

6 対応体制と役割

区分	主な役割
対応職員	初期対応、事実把握、応援要請、安全確保、記録。対応困難を感じた時点で早めに所属長に助けを求める。
所属長	複数対応への切替え、カスハラ該当性の一次判断、警告・対応終了、退去要請、報告及び職員支援を行う。
総務政策課 (相談員：総務政策課長)	全庁的な相談窓口として、カスタマーハラスメントが現に発生している場合だけでなく、その発生のおそれがある場合又は該当するか判断が難しい場合についても相談を受け付ける。相談員である総務政策課長は、相談者の心身の状況及び当該言動に対する受け止めに配慮しながら、事実関係の確認、対応方針の検討、関係部署との調整、職員の健康支援、事案の集約及び再発防止を行う。
副村長等	重大・継続・全庁的事案の方針決定、対応制限、弁護士・警察等との連携について判断する。
対策会議（必要時）	副村長、総務政策課長、関係課長その他必要な職員で構成し、特に悪質又は継続的な事案について、警告文の発出、対応窓口の指定、連絡方法の制限、面談日時・場所・対応者の指定、書面对応への切替え、庁舎への立入り制限、警察又は弁護士への相談その他必要な対応方針を協議する。

対策会議において行政サービスの提供、庁舎への立入り又は連絡方法等を制限する場合は、関係法令、行政サービスの利用者等の権利及び行政サービスが途絶することによる生命、身体、心身の健康又は生活への影響を十分に考慮し、必要に応じて代替となる手続又は連絡方法を確保する。

7 発生時の基本対応

STEP 1 安全を確保する

暴力、凶器、危害予告等があるときは、距離を取り、周囲へ知らせ、避難・110番通報を行う。

STEP 2 内容を把握する

相手の氏名・連絡先、申出内容、求めていること、発言・行動、時間及び場所を確認する。

STEP 3 応援を求める

一人で抱え込まず、対応困難を感じた時点で近くの職員又は上司へ合図し、原則2人以上で対応する。

STEP 4 事実と方針を説明する

確認済みの事実、村ができること・できないこと、その根拠を簡潔かつ一貫して説明する。

STEP 5 行為を止めるよう警告する

問題となる言動を具体的に示し、続く場合は対応を終了する旨を伝える。

STEP 6 対応を終了する

説明を尽くしても不相当な言動が続く場合は、所属長の判断で電話・面談を終了し、必要に応じて退去を求める。

STEP 7 記録・報告する

対応終了後、速やかに事案報告書を作成し、所属長を通じて総務政策課長へ報告する。

7-1 録音・録画

事実確認、職員の安全確保及び適切な対応のため必要がある場合は、原則として相手に目的を告げて録音・録画する。緊急性が高く、告知により危険が増すおそれがある場合等は、安全確保を優先する。データはアクセスを制限し、目的外利用をせず、村の文書管理及び個人情報保護のルールに従って管理する。

7-2 対応時間の目安

同一内容の説明が繰り返され、進展がない場合は、対応開始から30分を1つの目安として上司へ引き継ぐ。60分を超える対応は原則として所属長の管理下で行い、説明済みで新たな論点がなく、不相当な言動が続くときは終了を告げる。時間だけで機械的にカスハラと判断するものではない。

7-3 退去要請・警察通報

- 暴力、器物損壊、凶器の所持又は具体的な危害予告があるときは、直ちに警察へ通報する。
- 大声、暴言、居座り等が続くときは、行為の中止を求め、対応終了及び退去を明確に告げる。
- 退去要請に従わず業務又は庁舎の秩序を妨げるときは、警察へ対応を要請する。
- 警察到着前に立ち去った場合でも、再訪のおそれがあるときは情報提供し、対応を協議する。

重要

「犯罪に当たる」と断定する表現は避け、現に危険がある場合は議論せず安全確保と通報を優先する。退去命令の法的根拠及び発令権者は、諸塚村の庁舎管理規則等により別途確認する。

8 場面・類型別の対応

場面・類型	対応の要点
窓口・面談	出入口を確保し、個室では必ず複数対応。密室を避け、記録担当を置く。必要に応じて録音し、終了後は退去を求める。
電話	所属・氏名・要件を確認。説明済み事項を記録し、警告後も暴言や反復が続く場合は終了を告げて切電する。再入電時の窓口を統一する。
訪問・現場	行先と帰庁予定を共有し、懸念がある場合は複数で訪問。危険を感じたらその場を離れ、通報する。
メール・文書・SNS	原文を保存し、返信窓口を一本化。同一内容への回答を繰り返さず、必要に応じて書面のみでの対応に切り替える。個人アカウントでは対応しない。SNS 等において、警告後も誹謗中傷、脅迫、同一内容の執拗な送信その他の不相当な言動が継続する場合は、所属長の判断により、代替となる連絡方法を示した上で、利用制限又はブロック等の措置を講ずる。
反復・長時間拘束	回答済み事項と対応可能範囲を明示し、時間の目安を告げる。新たな事情がなければ対応を終了し、今後の連絡方法を指定する。
暴言・人格否定	発言を具体的に指摘して中止を求める。続く場合は録音、対応終了及び退去要請。職員を交代させる。
脅迫・暴力	安全距離を確保し、周囲へ知らせ、直ちに警察へ通報。証拠を保全し、負傷時は受診する。
不当要求・権威型	法令・基準に基づき対応不能と説明。特別扱い、土下座、担当者の処分等には応じず、上位者を含む複数で対応する。
撮影・投稿・つきまとい	庁舎管理や個人情報保護上の支障を具体的に説明して中止を求める。被害画面等を保存し、危険があれば警察に相談する。

9 記録、報告及び情報共有

9-1 記録すべき事項

- 日時、場所、方法及び対応時間
- 相手方の氏名、連絡先その他判明している情報
- 要求内容とその根拠、具体的な発言・行動（できる限り逐語）
- 職員の説明、警告、対応終了、退去要請等の内容
- 同席者、目撃者、録音・録画、メール、文書、写真等の有無
- 負傷・体調不良、受診、警察・弁護士等への相談状況
- 今後の対応方針、連絡窓口及び情報共有の範囲

9-2 報告区分

区分	例	報告・対応
緊急	暴力、凶器、具体的脅迫、器物損壊、負傷	安全確保・警察への通報を優先し、直ちに所属長及び総務政策課へ連絡。
重大・継続	長時間拘束、反復、職員個人への攻撃、業務妨害、不当要求	当日中を目安に所属長へ報告し、総務政策課長と対応方針を協議。
相談・兆候	対応困難、悪質化のおそれ、判断に迷うもの	早期に上司又は相談窓口へ相談。記録を残し、必要に応じて共有。

9-3 プライバシーの保護及び情報の取扱い

相談者、被害職員、行為者、目撃者その他関係者の氏名、相談内容、心身の状況、性的指向、ジェンダーアイデンティティその他の機微な情報については、そのプライバシーを十分に保護する。

相談及び事案に関する情報の共有は、職員の安全確保、事実関係の確認、業務継続及び再発防止のために必要な範囲に限るものとし、相談者等の了承なく不必要に他の職員へ伝えてはならない。

対応記録、報告書、録音・録画、電子メール、写真その他の資料は、村の個人情報保護及び文書管理の取扱いに従い、閲覧できる職員を限定するなど、漏えい、紛失、目的外利用及び不必要な拡散を防止するための措置を講ずる。

村は、相談者等のプライバシーを保護することを、相談員その他の職員に周知する。

9-4 事実関係の確認

総務政策課長及び所属長は、カスタマーハラスメントに関する相談又は報告を受けた場合は、速やかに事実関係を確認する。

事実確認に当たっては、相談者の心身の状況及び当該言動に対する受け止めに配慮しながら、次の事項を確認する。

- 言動が行われた日時、場所及び方法
- 行為者の氏名、所属その他判明している情報
- 申出又は要求の内容及びその理由
- 具体的な発言、行動、回数、頻度及び継続時間
- これまでの経緯及び村又は職員の対応内容
- 同席者及び目撃者の有無
- 録音、録画、電子メール、文書、写真その他の資料の有無
- 職員が受けた身体的又は精神的な影響

必要に応じて、同席者又は目撃者から事情を聴取し、録音・録画その他の客観的な資料を確認する。また、必要かつ可能な場合は、行為者からも事情を確認する。

ただし、行為者への確認によって相談者の安全又は心身の健康が損なわれるおそれがある場合、行為者が暴力的又は威圧的である場合その他確認することが適当でない場合は、行為者への確認を行わないことがある。

事実関係を確認できなかった場合であっても、相談者の心身への配慮及び同様の事案の発生防止のために必要な措置を講ずる。

10 職員への支援と再発防止

- 所属長は、対応直後に職員の安全・体調を確認し、必要に応じて、休憩、対応者の交代、勤務場所の変更その他の勤務上の配慮を行う。
- 負傷した場合は軽傷でも医療機関を受診し、公務災害又は労働災害の手続について総務政策課へ相談する。
- 強いストレス、睡眠障害、動悸、フラッシュバック等がある場合は、産業医、医療機関その他の相談先を案内する。
- 職員がカスタマーハラスメントについて相談若しくは報告をしたこと、事実関係の確認に協力したこと又は公平委員会その他の関係機関に相談したこと等を理由として、当該職員に対して不利益な取扱いを行わない。
- 村側の事務処理又は説明に改善点がある場合は、カスハラ対応とは切り分けて是正し、類似事案の防止に活用する。
- 事案の態様、対応結果及び制度改正を踏まえ、本マニュアルを必要に応じて見直す。
- カスタマーハラスメントに該当する事実が確認できなかった場合であっても、同様の言動が繰り返されるおそれがある場合は、対応窓口の統一、複数職員による対応、対応記録の作成その他必要な再発防止措置を講ずる。
- 事案の原因又は背景に、村の事務処理、説明、接遇、情報提供又は庁内連携の不足が認められた場合は、カスタマーハラスメントへの対応とは切り分けて、必要な業務改善を行う。

11 相談窓口等

職員は、カスタマーハラスメントを受けた場合に限らず、カスタマーハラスメントを受けるおそれがある場合、該当するか判断が難しい場合、対応終了後に精神的な負担を感じている場合その他相談が必要と感じた場合に、相談窓口へ相談することができる。

当該言動を直接受けた職員本人だけでなく、その状況を把握した上司、同僚その他の職員も相談することができる。

相談員及び相談対応に関与した職員は、相談により知り得た情報を正当な理由なく他に漏らしてはならない。

相談先	対象・役割
所属長	複数対応への切替え、カスタマーハラスメント該当性の一次判断、警告、対応終了、退去要請、事案の報告及び職員への支援を行う。
総務政策課（庁内相談窓口）	相談員は総務政策課長とし、面談、電話その他相談者が利用しやすい方法により相談を受け付ける。カスタマーハラスメントへの該当性、対応方針、事実関係の確認、記録・報告、健康支援及び再発防止に関する相談に対応する。
公平委員会	地方公務員法に基づく職員からの苦情相談。具体的な窓口名称・連絡先を職員へ別途周知する。
警察・弁護士等	暴力、脅迫、業務妨害その他法的対応を要する事案。

他の任命権者等との連携

職員が、他の地方公共団体、教育委員会その他の任命権者に属する職員からカスタマーハラスメントに該当する言動を受けたとされる場合は、当該職員の所属する任命権者に対して事実関係の確認及び必要な対応を求める。また、他の任命権者から同様の協力を求められた場合は、事実関係の確認その他必要な協力を行う。

別紙 1 初動対応チェックリスト

- ☐ 危険の有無を確認し、必要に応じて距離を取った・避難した・警察へ通報した。
- ☐ 一人で対応せず、上司又は他の職員へ応援を求めた。
- ☐ 相手の氏名、連絡先、要件及び要求内容を確認した。
- ☐ 具体的な発言・行動、時刻及び対応内容を記録した。
- ☐ できること・できないこと及び根拠を説明した。
- ☐ 問題となる言動を具体的に指摘し、中止を求めた。
- ☐ 継続する場合は対応を終了する旨を警告した。
- ☐ 必要に応じて録音・録画の目的を告げ、記録した。
- ☐ 対応終了、退去要請又は警察要請を行った。
- ☐ 終了後、所属長へ報告し、事案報告書を作成した。
- ☐ 対応職員のけが、体調及び心理的負担を確認した。
- ☐ 次回対応の窓口、方法及び情報共有範囲を決めた。

別紙２ カスタマーハラスメント事案報告書

報告日	令和 年 月 日
所属・報告者	所属： 氏名：
発生日時	令和 年 月 日（ ） 時 分から 時 分まで
発生場所・方法	場所： ☐ 窓口 ☐ 電話 ☐ 訪問 ☐ メール・文書 ☐ その他
対応職員・同席者	
相手方	氏名： 住所： 連絡先：
要求・申出内容	
具体的な言動	発言・行動をできる限り具体的に記載（反復回数・拘束時間を含む）
村の説明・対応	説明、警告、録音、対応終了、退去要請、通報等
証拠・目撃者	☐ 録音 ☐ 録画 ☐ メール ☐ 文書 ☐ 写真 ☐ 目撃者 ☐ その他
被害・職員の状態	☐ 負傷 ☐ 体調不良 ☐ 精神的負担 ☐ 受診 ☐ なし 内容：
外部機関への連絡	☐ 110番 ☐ 警察相談 ☐ 弁護士 ☐ 医療機関 ☐ その他
今後の対応方針	対応窓口、対応方法、回答期限、情報共有、職員への配慮等
所属長確認	職・氏名： 確認日：令和 年 月 日

別紙 3 対応フレーズ集

場面	フレーズ例
応援・交代	正確に対応するため、上司（別の職員）も同席いたします。少々お待ちください。
対応可能範囲	ご要望は承りました。村として対応できるのは、先ほどご説明した範囲となります。
暴言等の中止	そのような発言は職員の人格を傷つけ、対応の継続が困難になります。おやめください。
大声の中止	ほかの方のご迷惑となりますので、大声はお控えください。続く場合は対応を終了します。
録音	事実を正確に確認するため、これ以降のやり取りを録音します。
時間の提示	ほかの業務もありますので、本日の対応はあと〇分までとさせていただきます。
回答済み	この件についての村の回答は、先ほどご説明したとおりです。新たな事情がない限り、同じ回答となります。
不当要求の拒否	そのご要望には、法令・制度上お応えできません。特別な取扱いはできません。
土下座等の拒否	その要求には応じられません。
対応終了	これ以上同じ言動が続く場合は、対応を終了します。
切電	先ほどお伝えしたとおり、これ以上の対応はできませんので、電話を終了します。
退去要請	本日の対応は終了します。庁舎からお引き取りください。
警察要請	お引き取りいただけない場合（危険な行為が続く場合）は、警察に対応をお願いします。
首長・上司要求	本件は担当課が組織として対応します。個別のご指定には応じられません。
文書対応への切替え	今後、この件に関する連絡は、内容を正確に確認するため文書でお願いします。村からも文書で回答します。

別紙 4 判断・対応フロー

段階	行動
1 初期対応	傾聴・事実確認・説明。正当な申出等には継続して誠実に対応。
2 対応困難の兆候	他の職員・上司へ応援要請。複数対応と記録を開始。
3 所属長の判断	要求内容、手段・態様、回数・時間、勤務環境への影響を確認。
4A カスハラに該当しない	必要な説明・是正・代替案を提示し、通常対応を継続。
4B 該当又はそのおそれ	問題行為の中止を警告。録音等を行い、対応窓口を統一。
5 行為が継続	対応終了、切電、退去要請、文書対応への切替え。
6 危険・違法性が高い	安全確保、警察への通報、警察・弁護士等との連携。
7 事後対応	報告書作成、情報共有、職員支援、再発防止・業務改善。

参考資料

- 総務省自治行政局公務員部公務員課女性活躍・人材活用推進室長通知「カスタマーハラスメントの防止に向けた対応について」（令和 8 年 4 月 16 日付け総行女第 13 号）
- 総務省自治行政局公務員部公務員課女性活躍・人材活用推進室長通知「改正労働施策総合推進法によるカスタマーハラスメント防止対策の強化について」（令和 8 年 4 月 27 日付け総行女第 14 号）
- 事業主が職場における顧客等の言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針（令和 8 年厚生労働省告示第 51 号）
- 人事院規則 10-17（カスタマー・ハラスメントの防止等）及び同運用通知
- 小林市カスタマーハラスメント対応マニュアル
- 串間市不当要求行為等への対応マニュアル及び串間市不当要求行為等の防止に関する要綱