

カスタマーハラスメント対応マニュアル（概要）

令和7年7月青森県総務部人事課

1 県民や事業者の方への対応の基本的な心構え

県民や事業者の方からの要求や苦情は、県行政の改善や課題解決につながり得るものです。誠意をもって、丁寧かつ適切な対応を行うことを基本とします。

2 要求や苦情があったときに心がけること

- ①冷静な対応に努める
- ②相手の立場に立つ
- ③事実関係と要求や苦情の内容を特定する
- ④毅然とした態度をとりつつ、即答はしない
- ⑤お詫びをする場合は、何についての謝罪なのかを明確にして行う

3 カスタマーハラスメントとは（定義・判断基準）

要求や苦情のうち、次のいずれかに該当し、職員の勤務環境を害するものについては、カスタマーハラスメントとして対応する。

要求や苦情＝カスタマーハラスメントではないことに注意！

社会通念に照らし、要求や苦情の内容が妥当でないもの

例：県の行政機関に全く関係のない他団体の取組についてのクレーム、不当な言いがかり

その要求や苦情を実現する手段・態様が不当なもの

例：脅迫や暴言、同趣旨のクレームの繰り返し、威圧的な言動、土下座の要求

4 カスタマーハラスメントへの対応

○毅然とした対応

- ①対応時間を定める

目安は、電話なら30分、面会なら60分

ただし、態様が悪質な場合（暴行や脅迫を伴う場合等）は、この時間に至らなくとも対応の打ち切りを検討する。

- ②安易に求めに応じない
- ③録音する
- ④態様によっては、対応を打ち切る
- ⑤所属長には対応させない

○組織として対応

- ①直属の上司への報告
- ②上司からの声がけ
- ③対応方針の共有
- ④（面会の場合）複数の職員で対応

○特に悪質な場合の対応

- ①庁舎からの退去命令
 - ②警察への通報
 - ③弁護士への相談
- …人事課の予算により弁護士相談が可能

※マニュアルでは、カスタマーハラスメントを類型化して具体的な対応例を紹介

例：時間拘束型（＝長時間の電話・居座りなどにより職員が対応のため長時間拘束されるもの）
理不尽な要求や苦情が繰り返され、設定した時間を経過した場合の対応例

「ご納得いただけないようですが、これ以上、こちらからご説明、ご回答することはございません。時間も長くなっておりますので、対応を終了させていただきます。」