

カスタマーハラスメント防止マニュアル（概要版）



はじめに

地方公共団体を含む事業主は、「労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律等の一部を改正する法律（令和7年法律第63号）」（以下、「労働施策総合推進法」という。）及び「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）」（以下、「厚労省指針」という。）に基づき、令和8年10月1日よりカスタマーハラスメントを防止するために雇用管理上必要な措置を講じることが義務化されています。

市民等からのクレーム・苦情（以下、「クレーム」）は、行政手続きやサービス等に対して不平・不満を訴えるもので、業務改善や行政サービスの向上に繋がるものですが、著しく過剰な要求や正当な理由のない要求、暴言・威圧・脅迫など、社会通念上相当な範囲を超える言動は、カスタマーハラスメントにあたります。

このような正当な理由のない過度な要求や迷惑行為などによって、職員の人格や尊厳が傷つけられ、心身に深刻な影響を及ぼす事例が発生しています。

カスタマーハラスメントは、職員の就業環境を悪化させるだけでなく、多くの市民の利益を侵害し、行政サービスの質の低下や行政全体の健全な運営を損なう要因となっています。

こうした状況を踏まえ、本市は、令和8年4月1日に「松本市職員等の公正な職務の執行を妨げる行為の防止に関する条例」を制定しました。

職員は行政サービスを提供するにあたり、法令を遵守するとともに、親切・丁寧・迅速な対応を心がけ、市民満足度の向上に努める必要があります。

まずは、職員としての自覚と責任のもと、相手の話をきちんと聴き、適切な市民応接に心掛ける必要があります。

そのうえで、カスタマーハラスメントに発展したときは、本マニュアルを基本として組織で、毅然と適切な対応に取り組んでいきます。

目 次

はじめに

第1 総論

- 1 基本方針
- 2 カスタマーハラスメントとは
- 3 カスハラ判断基準
- 4 カスハラに関する相談先

第2 基本的な対応

- 5 初動段階の対応
 - (1) 冷静に対応する
 - (2) 事実関係を正確に把握する
 - (3) むやみに謝罪はしない
- 6 カスハラ発生時の対応
 - (1) 組織で対応する
 - (2) 毅然と対応する
 - (3) 法的に対応する
 - (4) 行為中止、退去命令、警察への通報
- 7 カスハラ発生後の対応
 - (1) 対策委員会、審査会
 - (2) 職員のケア、再発防止

第3 カスハラの類型

- 8 カスハラの類型と対応例
 - (1) 長時間拘束型
 - (2) リピート型
 - (3) 暴言型
 - (4) 威嚇・脅迫型
 - (5) 暴力型
 - (6) 権威型
 - (7) 庁舎外拘束型
 - (8) SNS/インターネット上での誹謗中傷型
 - (9) セクシュアルハラスメント型

第4 カスハラ防止

- 9 カスハラ対策の状況
- 10 条例のポイント
- 11 外線通話録音装置

第5 参考

- ・ カスタマーハラスメント対応フロー
- ・ カスタマーハラスメントに抵触する法律
- ・ 松本市職員等の公正な職務の執行を妨げる行為の防止に関する条例

- 市民等からの意見・要望に真摯に対応します。
- カスタマーハラスメントから職員を守ります。
- カスタマーハラスメントが発生した場合は、組織として毅然と対応します。
- 誰もが安心して行政サービスを受け、また提供できる環境を確保します。
- カスタマーハラスメントを社会全体で防止し、市民と行政が共に支え合いながらまちづくりを進めます。

松本市は、豊かな自然と歴史・文化を持ち、その中で、市民は共に支え合い、まちづくりを進めてきました。そして、日本国憲法で保障された地方自治の本旨に基づいて行政運営がなされ、公務員は、「全体の奉仕者」として市民の幸せと生活を守るための職務を担っています。市民と松本市の職員（以下前文において「職員」という。）には、相互に尊重し合いながら、幸せで豊かなまちづくりを進めることが求められ、職員は、市民の声に真摯に耳を傾け、業務の改善や新たなサービスの創出を進め、市政の発展を実現する責務を負っています。

しかしながら、正当な理由のない過度な要求や迷惑行為などにより、職員が全体の奉仕者としての職務を遂行することが困難な状態が引き起こされることがあり、時には、職員の人格や尊厳が傷付けられ、心身に深刻な影響を及ぼす事例が発生しています。こうした公正な職務の執行を妨げる行為等は、職員の就業環境を悪化させるだけでなく、多くの市民の利益を侵害し、行政サービスの質の低下や行政全体の健全な運営を損なう要因となっています。

日本国憲法第15条第2項が定めるように、職員は一部の奉仕者ではなく、全体の奉仕者であり、職員が全ての市民に対して公正かつ適正に職務を遂行できる環境を確保することが求められます。以上のことを踏まえ、松本市は、職員の公正な職務の執行を妨げる行為等を社会全体で防止し、市民と行政が共に支え合いながら、まちづくりを進められるよう、本条例を制定します。

松本市の公正な職務の執行を妨げる行為の防止に関する条例（前文） 令和8年4月1日施行



2 カスタマーハラスメントとは

要望等のうち、内容、手段又は態様が社会通念上相当な範囲を超える行為を「カスタマーハラスメント」（以下、「カスハラ」といいます）。

厚労省指針におけるカスハラの実義は以下のとおりです。

職場における「カスタマーハラスメント」とは、職場において行われる(1)顧客等(市民等)の言動であって、(2)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、(3)労働者(職員)の就業環境が害されるものであり、(1)から(3)までの要素を全て満たすもの。

(1)顧客等とは

顧客、取引の相手方、施設(駅、空港、病院、学校、福祉施設、公共施設等)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(今後商品の購入やサービスの利用等をする可能性がある者も含む)

(2)社会通念上許容される範囲を超えた言動とは

社会通念に照らし、当該顧客等の言動の内容が契約内容からして相当性を欠くもの、又は手段や態様が相当でないものを指し、典型的な例としては以下のもの

【言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの】

- ・そもそも要求に理由がない又は商品・サービス等と全く関係のない要求
- ・契約等により想定しているサービスを著しく超える要求
- ・対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
- ・不当な損害賠償要求

【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)
- ・精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等)
- ・威圧的な言動・継続的、執拗な言動
- ・拘束的な行動(不退去、居座り、監禁)

この判断に当たっては、**様々な要素**(当該言動の目的、当該言動を受けた労働者の問題行動の有無や内容・程度を含む当該言動が行われた経緯や状況、業種・業態、業務の内容・性質、当該言動の態様・頻度・継続性、労働者の属性や心身の状況、行為者との関係性等)を**総合的に考慮することが適当です**。

「言動の内容」、「手段や対応」の**一方のみ**が社会通念上許容される範囲を超える場合でもこれに該当し得ることに留意が必要です。

(3)労働者の就業環境が害されるとは

当該言動により労働者が身体的又は精神的に苦痛を与えられ、労働者の就業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を生じる等当該労働者が勤務する上で看過できない程度の支障が生じること。

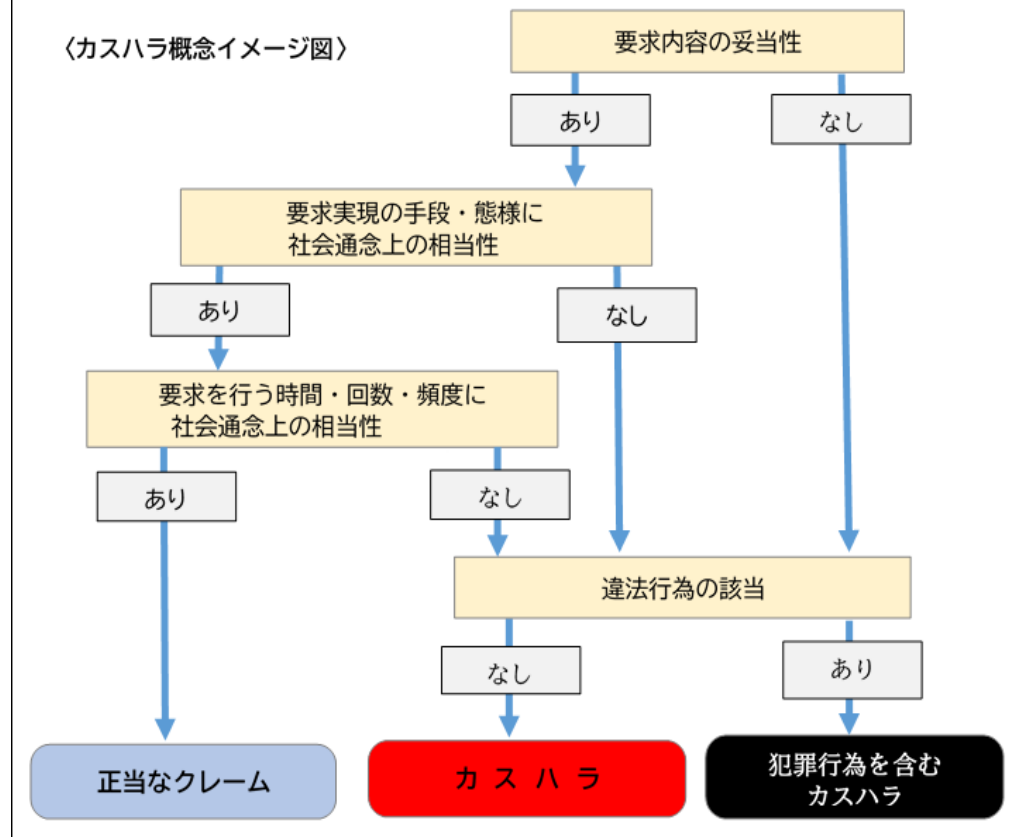
3 カスハラ判断基準

カスハラになりうる行為

- (1) 申出・要求内容に妥当性がないもの
 - 根拠とする事実関係や因果関係がないもの
 - 市政に関係がないもの
- (2) 要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なもの
 - 要求内容の妥当性にかかわらず不相当とされる可能性が高いもの
 - 侮辱的な暴言、暴力や脅迫を伴うクレーム、威圧的な言動、不退去、性的・差別的な言動ほか
- (3) 申出・要求を行う時間、回数、頻度が社会通念上相当な範囲を超えたもの
 - 時間、回数、頻度が社会通念上相当な範囲を超えたもの



〈カスハラ概念イメージ図〉



※留意事項

クレームは、行政サービスや職員の態度等に対して不平や不満を訴えるもので、それ自体が問題とはいえず、業務改善や行政サービスの向上につながるものでもあります。

クレームのすべてをカスハラと判断するのではなく、まずは相手の立場に立ち傾聴したうえで、要求内容の妥当性に照らして、要求を実現するための手段・態様が社会通念に照らして相当な範囲かという点から、カスハラの該当性を判断します。

4 カスハラに関する相談先

(1) カスハラに関する相談

カスタマーハラスメント対策室

(2) その他苦情・クレーム等に関する相談

相談担当	内容	根拠
市民相談課	市民相談・広聴事業に関すること	松本市広報公聴規程 職務トラブル防止のために改訂版マニュアル
カスハラ対策室(人事課)	職員のカスタマーハラスメント対策に関すること	松本市職員等の公正な職務の執行を妨げる行為の防止に関する条例 松本市庁舎における通話録音装置の管理及び運用に関する要綱
行政管理課	情報公開制度に関すること 反社会等団体を背景とした不当要求に関すること	松本市情報公開条例 松本市不当要求行為等対策要綱
契約管財課	庁舎及びその敷地内における秩序の保持に関すること	松本市庁舎等管理規則

(3) カスハラに関する相談ポイント

- ア カスハラは他のハラスメントとは異なり、事案が発生したその場ですぐに現場の状況に精通している上司等に相談することで適切なアドバイスを得られる場合もあることから、まずは、職員の上司や管理監督者等に相談しましょう。
- イ カスハラに関して確認したいことや判断に迷うことなどはカスタマーハラスメント対策室に相談できます。カスハラに発展するおそれがある場合や、カスハラに該当するかどうかわからない場合であっても、広く相談に応じます。
- ウ 相談した場合でも、相談者のプライバシーは保護され、相談によって不利益な取扱いを受けることはありません。また、相談先等の管理監督者等を含む担当者は、上記の点に配慮しなければなりません。

(4) 外部機関の専門相談

法律の面から弁護士及び対応困難者の医学的な側面から精神科医師の専門的助言を受けられる体制を整えています。

市民等からのクレームに対しては、それぞれ異なる事情に配慮した上で、**真摯に耳を傾け、きめ細やかで迅速かつ丁寧に対応することが、最も重要です。**このため、以下の事項に留意しつつ、初期対応から適切な市民対応を心掛け、まずは、職場トラブルの未然防止に努めます。その上で、クレームが長期化するなど、悪質な事案へと発展した場合には、カスハラとして、組織的に対処する必要があります。

(1) 冷静に対応する



- ア クレーム等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。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。
- イ **相手の話に真摯に耳を傾けて、専門用語などは使わず丁寧な言葉遣いで接し、冷静に事実関係や主張の内容を把握します。**
- ウ 高齢者や障がい者、病気等のある来庁者など、特段の配慮が必要な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



- ア **5W1H（いつ、どこで、誰が、何を、なぜ、どのように）**により話の内容を把握し、対象、理由、要求などを特定していきます。
- イ 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、まずは一通り話を聞き、内容に不明確な部分などがあれば質問をして確認し、クレーム等の要点を整理します。
- ウ また、相手方の住所、氏名、連絡先等を確認し、対応日時、場所を含めて、相手の言動など事実関係を詳細に記録します。

(3) むやみに謝罪はしない(限定的な謝罪)



- ア クレーム等を受けた時点では、正確に状況が把握できていないことから、**市として事実や責任を認めたような発言は行わないよう留意する必要があります。**
- イ 一方で、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お詫びをすることは、相手が冷静になることにつながります。**
- ウ この場合、何に対するお詫びなのかを明確にし、相手が市として事実や責任を認めたと受け取らないように注意します。

6 カスハラ発生時の対応

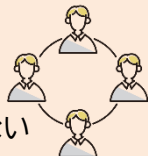
第2 基本的な対応

カスハラへの対応において、担当者を孤立させてしまうと、担当者に大きな精神的な負担を生じさせ、このような負担から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、業務や行政サービスの提供に大きな支障を招くおそれがあります。

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) 組織で対応する

- ア 速やかに上司に報告する
- イ 複数で対応する
- ウ 最初から責任者が対応しない
- エ 場所を選定する
- オ 時間を設定する
- カ 事案を所属長に報告し、所属で共有する
- キ 個別の対応方針を定めて所属内で共有する



(2) 毅然と対応する

- ア 議論は避け、要求に端的に回答する
- イ 曖昧な回答はしない
- ウ 不当な言動を止めるよう警告する
- エ 警告に応じず、違法性、悪質性が高い言動を続ける場合や市として対応できない場合は、対応できない説明をして対応を終了する



(3) 法的に対応する

- ア 庁舎管理権の行使
- イ 退去命令
- ウ 警察に通報する
- エ 弁護士に相談する



※ 対応時の留意点

「あなたの言動は『カスハラ』に該当するので対応を中止します」とは言わない

- ・「カスハラ」という用語を用いると、相手の心情を損ね、不満が増幅し、事態が悪化しかねません。
- ・「カスハラ」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、これ以上は対応できないということを説明してください。

「過去にカスハラを行った人からの申出・要求を、直ちにカスハラと判断しない

- ・同じ内容であれば、リピート型として対応しますが、新しいものは、当該申出・要求がカスハラに当たるか、申出・要求内容とそれを実現するための手段・態様を基に慎重に判断し、適切な対応をしてください。

カスハラへの対応においては、担当者個人の責任として押し付けるのではなく、**組織で対応する視点が重要です。**

松本市職員等の公正な職務の執行を妨げる行為の防止に関する条例第3条（市の責務）では、「市は、職員等に対する執行妨害行為等の防止に加え、職員等が執行妨害行為等を受けたときは、**職員等の安全の確保、当該行為の中止の申し入れその他適切な措置を講じるよう努めます。**」と規定しています。また、条例第9条、第10条、第13条では、公正な職務の執行を妨げる行為等の対策委員会、審査会を設置し、職員への執行妨害行為等に対する措置を講じます。

(1) 対策委員会、審査会を設置

ア 対策委員会の設置

イ 勧告、命令

ウ 審査会

エ 行為の内容、氏名等の公表（措置）



極めて重大なカスハラに該当する場合は、松本市職員等の公正な職務の執行を妨げる行為の防止に関する条例に基づいて、行為者に厳正な対処として、行為の内容、氏名等を公表することができます。

(2) 職員のケア、再発防止

ア 職員のケア

イ 再発防止の取組み

メンタルケアのポイント

□ 心の境界線を保つ

市民の怒りは自分の責任ではないと認識することで、心の負担が軽減されます。

□ 心身をしっかり休ませる

カスハラへの対応後、短時間の休憩を取る。早退させるなどの配慮が必要です。

□ 一人で抱え込まない

上司や同僚に相談し、労いや共感を得ることがストレス軽減につながります。

□ 長期的なメンタルケア



8 カスハラの種類と対応例

厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」では、カスハラに該当する行為は大きく9つの類型に分けられています。

実際の場面では複合的な事案も想定されることから、組織として、毅然と対応することを基本に、それぞれの状況に応じて適切に対応します。

(1) 長時間拘束型

長時間にわたり市民等が職員を拘束する。居座りをする。長時間、電話を続ける。

【対応例】

- (1) 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。
- (2) 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する。
- (3) 膠着状態となり、設定した時間を経過した場合は、対応の打ち切りを告げる。(電話の場合は切電する。)
- (4) 職員が退居を求めても応じない場合は、毅然とした態度で接し、3回程度、退去するよう警告し、庁舎管理者や警察に通報することを告げ、通報を検討する。



(2) リポート型

理不尽な要望について、繰り返し電話で問合せをする、または面会を求めてくる。

【対応例】

- (1) 繰り返し行われる不合理な問合せには対応できない旨を伝える。
- (2) なおも繰り返し問合せがある場合には、対応を打ち切ることを伝える。
- (3) 行為が止まない場合は、警察や弁護士への相談を検討する。



8 カスハラの種類と対応例

(3) 暴言型

大きな怒鳴り声をあげる、「馬鹿」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】

- (1) 暴言を聞き流してしまうと行為が許されるものと誤解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、警告する。
- (2) 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記録(録音)する。
- (3) 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、退去を促す。(電話の場合は切電する。)
- (4) 退去を求めても応じない場合は、毅然とした態度で接し、3回程度、退去するよう警告し、庁舎管理者や警察に通報することを告げ、通報を検討する。
- (5) 大声によって来庁者や他の職員の業務に影響が出た場合には威力業務妨害として警察へ通報する。



(4) 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、異常に接近する等といった、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】

- (1) 複数名で対応し対応者の安全確保を優先する。
- (2) 恐怖を感じる言動に対して、怖いという感情を相手に伝え、止めるよう複数回、警告する。
- (3) 脅迫的な発言に関しては、後で事実確認ができるよう記録(録音)する。
- (4) 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、退去を促す。(電話の場合は切電する。)
- (5) マスコミ等への通報をほのめかした脅しに対しては、冷静に対応し、「どうぞ、ご自由に」などの挑発的に受け取られる発言は行わない。
- (6) 庁舎管理者が退去を求めても応じない場合は、毅然とした態度で接し、3回程度、退去するよう警告し、庁舎管理者や警察に通報することを告げ、通報を検討する。



(5) 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を行う。

【対応例】

- (1) 相手から危害が加えられないよう一定の距離を保つなど、安全を確保する。
- (2) 行為があった場合は直ちに警察に通報し、その旨を庁舎管理者に報告する。また、可能な限り状況を記録(録音・録画)する。



(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、お断りをしても執拗に特別扱いを要求する。または、文書等での謝罪や土下座を強要する。

【対応例】

- (1) 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不用意な発言はしない。
- (2) 不当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る。
- (3) 上位者の対応が必要な場合は、上位者と交代する。
- (4) 文書等での謝罪は、組織として必要性が認められる程度の落ち度がある場合に行うものであり、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は、その場で丁寧に謝罪し、文書等での謝罪には応じられない旨を伝える。
- (5) 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。
- (6) 対応が長時間にわたる場合は、「長時間拘束型」、脅しがある場合は「威嚇・脅迫型」として、対応や警告、対応中止等の措置をとる



8 カスハラの種類と対応例

(7) 庁舎外拘束型

クレームの詳細が分からない状態で、職場外である自宅や特定の喫茶店などに呼びつける。

【対応例】

- (1) 庁舎外に呼び出されても、原則として出向かない。
- (2) やむを得ず出向く場合は、必ず複数の職員で対応する。
- (3) 自宅や事務所には入らず、玄関先で対応する。
- (4) 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、退去する。
- (5) 拘束されるような状況が生じた場合は、警察に通報することを告げ、通報を検討する。



(8) SNS/インターネット上での誹謗中傷型

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。

【対応例】

- (1) 職員に対する嫌がらせを目的とした撮影・録音行為は止めるよう、相手に警告する。なお、警告する際には、高圧的な態度や発言に注意する。



(9) セクシュアルハラスメント型

職員の身体に触る、待ち伏せする、つきまとう等の性的な行動、食事やデートに執拗に誘う、性的な冗談といった性的な内容の発言を行う。

【対応例】

- (1) 性的な言動に対しては、止めるように警告を行い、録音・録画による証拠を残す。
- (2) 行為が収まらない場合は、警察や弁護士への相談を検討する。
- (3) 執拗なつきまとい、ストーカー行為があった場合は警察に相談する。





管理職を除く職員の名札を名字のみに変更
※カスタマーハラスメントを防止するとともに、
職員の生活及びプライバシーを守る観点から、
職員の名札を顔写真及びフルネームの記載から
名字のみの記載に変更

- 名札の表記変更（R 6. 7）
- 職員アンケート調査の実施（R 6. 11）
- カスタマーハラスメント対策室の設置（R 7. 4）
- カスハラ防止に関する条例検討委員会（R 7. 7）
- 外線通話録音の開始（R 8. 1）
- カスハラ防止条例の制定（R 8. 4）
（松本市職員等の公正な職務の執行を妨げる行為の防止に関する条例）
- カスタマーハラスメント防止マニュアルの整備（R 8. 9）

R8.4.1施行 松本市職員等の公正な職務の執行を妨げる行為の防止に関する条例

◆社会情勢

- ・カスタマーハラスメントの発生件数が急激に増加し、様々な形態（電話、来訪、SNS等）による従業員等への人格否定や脅迫等悪質な行為が社会問題化
- ・R6.11 総務省が地方公共団体におけるアンケートを実施し、職員の35%がカスタマーハラスメントを受けたことがあると回答。厚生労働省調査（民間）では10%が「経験した」と回答
- ・R7.2 長野県が実態調査を実施し、職員の約7割がカスタマーハラスメントの被害を受けたことがあると回答
- ・6 厚生労働省が改正労働施策総合推進法にて、カスタマーハラスメント対策を全企業・自治体へ義務付け、R8年10月に施行

◆条例制定の背景

- ・職員の55%が迷惑行為被害を経験（主に対面や電話）
- ・執拗な要求や大声での恫喝等の実態を把握
- ・対応困難者への対応が、職員の長期療休取得や離職が顕在化
- ・適正な状態で公務が執行できないことにより、市民サービスにも影響

◆検討委員会の主な意見

- ・前文で条例制定の背景や理念を表現すべきである。
- ・「カスタマーハラスメント」の文言は、自治体職員を対象とした条例には適さない。
- ・「カスタマー」とは顧客であり、市民に適用するには違和感がある。また、公務員は法令等により業務を行うことが多く、民間とは性質が異なる。
- ・自治体では、市民等と良好な関係を築くだけでなく、毅然と接しなければいけない側面もある。
- ・過剰な要求に対して、職員として拒否できるという拠り所として、職員が安心して働ける職場を確保するため、実効性を持たせるべきである。

【前文】条例の理念（要約）

- ・職員は市民の声に真摯に耳を傾け、市政の発展を実現する責務を負う
- ・しかし、執行妨害行為により、「全体の奉仕者」としての職務を遂行することが困難な事例が発生している
このような行為は、多くの市民の利益を侵害し、行政サービスの質の低下や行政の健全運営を損なう要因に
- ・職員は「一部」ではなく「全体」の奉仕者
- ・すべての市民に対し公正かつ適正に職務を遂行できるよう、松本市は執行妨害行為を社会全体で防止する

POINT② 責務の明確化

職員



- ・法令等を遵守
- ・公正な職務の執行に努める
- ・要望等を誠実に受け止める
- ・適切に対応する

市民



- ・職員等の公正な職務の執行を妨げない

市



- ・執行妨害行為の防止に努める
- ・職員等の安全確保
- ・行為の中止に係る申入れ
- ・必要かつ適切な措置を講じる

管理監督者



- ・被害職員等への適正な対処
- ・注意・警告の実施
- ・退去の要求

POINT③ 禁止行為の明確化

- 1 正当な理由のない要求
- 2 暴行、傷害その他の身体に対する暴力的行為
- 3 脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言その他の精神的苦痛を与える行為
- 4 大声での威嚇(かく)その他の高圧的又は威圧的な言動
- 5 謝罪の強要その他の職員等の権利行使を妨げる言動
- 6 同じ内容の執拗かつ継続的な要求又は苦情
- 7 居座り、不退去、監禁その他の拘束的な行為
- 8 差別的又は性的な言動
- 9 職員等に対する個別による面会等の要求
- 10 補償その他の要求において内容の妥当性に照らし不相当なもの
- 11 その他、職員等の公正な職務の執行を妨げる行為



POINT④ 実効性の担保

対策委員会

- ・庁内組織の設置
- ・対応方針の協議、警察等との連絡調整、組織的対応の検討

勧告・命令

- ・執行妨害行為をしてはならない旨を勧告する
- ・勧告に従わないときは、当該行為をしてはならない旨を命令

審査会

- ・有識者による第3者組織を設置
- ・市長の諮問に応じ調査審議し、必要な措置について意見を提示

公表

- ・意見を述べる機会を与える
- ・命令に従わないときは、審査会からの答申に基づき、行為者の氏名等を公表



職務執行を妨げる行為の防止・市民サービス向上のため

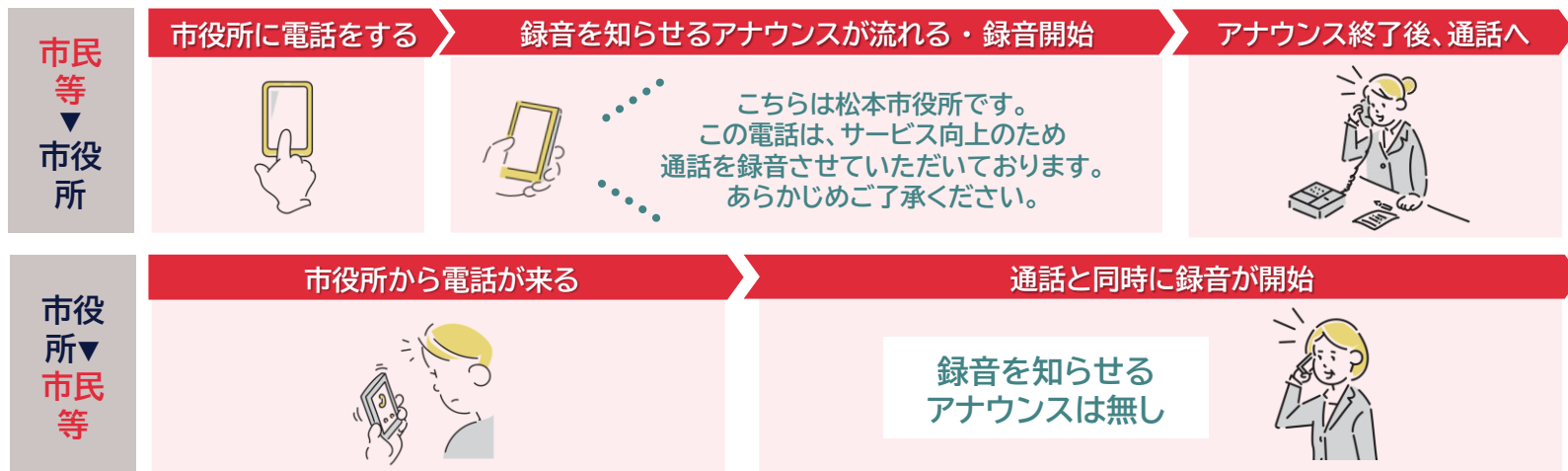
外線通話の録音 開始

対象施設

松本市役所 本庁舎・東庁舎・別棟・大手事務所

- ※ 上記に設置されている、相談専用電話（こころの鈴・青少年相談・いのちのきずな松本・介護110番）は対象外
 ※ 上記から、上下水道局、四賀・安曇・奈川・梓川・波田地区地域づくりセンター等へ転送した場合は録音

流れ



運用方法

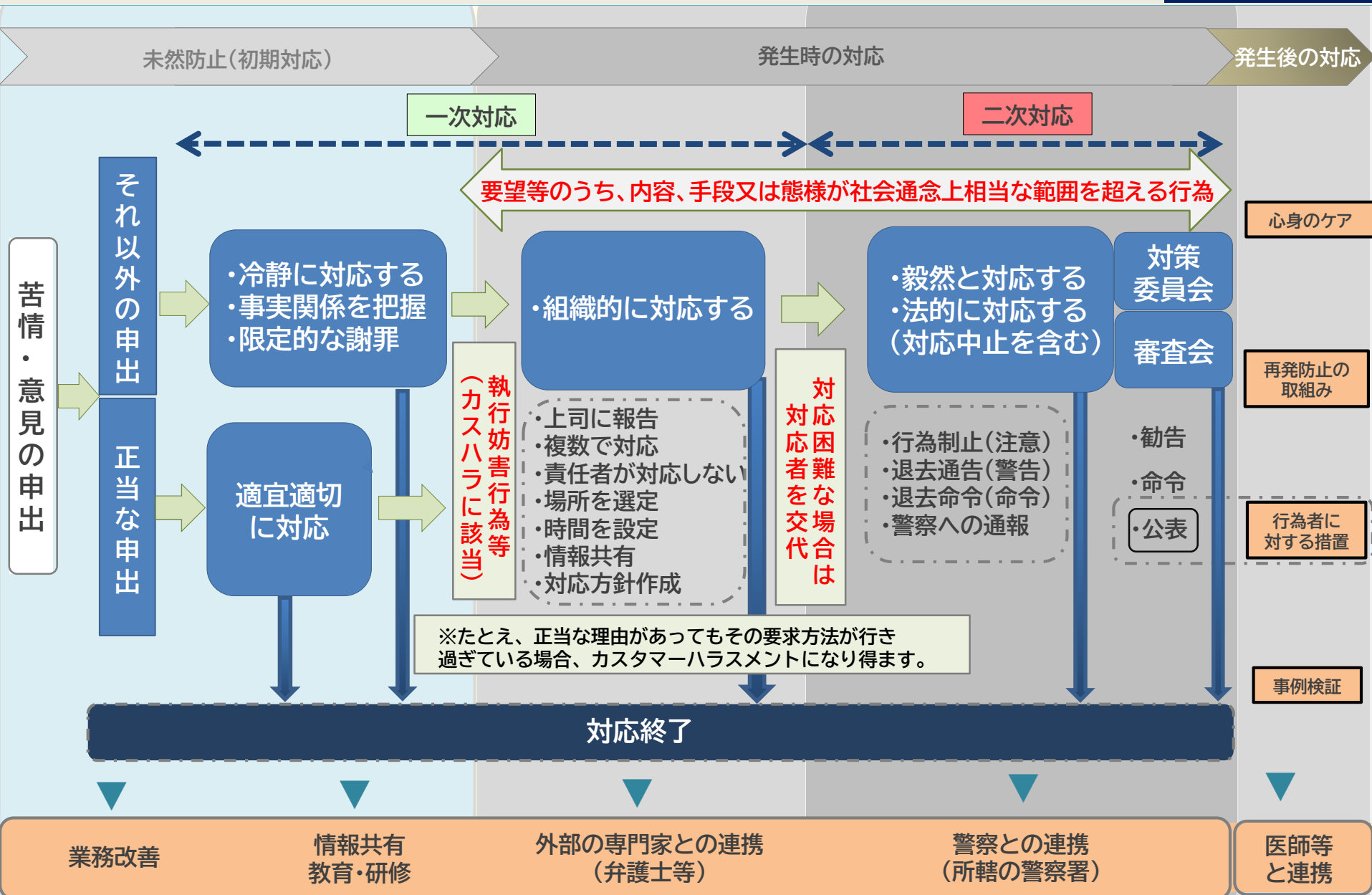
- ◆ 保存期間 3か月（その後は自動で削除）
- ◆ 利用目的 職務執行妨害行為の未然防止、職員の接遇意識・市民サービスの向上
- ◆ アクセス制限 必要最小限の職員のみ（管理責任者＝カスタマーハラスメント対策室長、管理取扱者＝カスタマーハラスメント対策室担当者）

その他

一部の出先機関に個別通話記録装置を設置（手動録音）

カスタマーハラスメント対応フロー

第5
参考



カスタマーハラスメントに抵触する法律

第5
参考

罪名	条文	概要	法定刑
傷害罪	刑法 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
暴行罪	刑法 208 条	暴行を加えたものが人を傷害す	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
脅迫罪	刑法 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
恐喝罪	刑法 249 条1項	人を恐喝して財物を交付させる	10 年以下の拘禁刑
	刑法 249 条2項	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	
恐喝未遂罪	刑法 250 条	恐喝未遂	10 年以下の拘禁刑
強要罪	刑法 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
職務強要罪	刑法 95 条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
名誉毀損罪	刑法 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
侮辱罪	刑法 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
公務執行妨害	刑法 95 条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
威力業務妨害罪	刑法 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
不退去罪	刑法 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

松本市職員等の公正な職務の執行を妨げる行為の防止に関する条例

（前文）

松本市は、豊かな自然と歴史・文化を持ち、その中で、市民は共に支え合い、まちづくりを進めてきました。そして、日本国憲法で保障された地方自治の本旨に基づいて行政運営がなされ、公務員は、「全体の奉仕者」として市民の幸せと生活を守るための職務を担っています。市民と松本市の職員（以下前文において「職員」という。）には、相互に尊重し合いながら、幸せで豊かなまちづくりを進めることが求められ、職員は、市民の声に真摯に耳を傾け、業務の改善や新たなサービスの創出を進め、市政の発展を実現する責務を負っています。

しかしながら、正当な理由のない過度な要求や迷惑行為などにより、職員が全体の奉仕者としての職務を遂行することが困難な状態が引き起こされることがあり、時には、職員の人格や尊厳が傷付けられ、心身に深刻な影響を及ぼす事例が発生しています。こうした公正な職務の執行を妨げる行為等は、職員の就業環境を悪化させるだけでなく、多くの市民の利益を侵害し、行政サービスの質の低下や行政全体の健全な運営を損なう要因となっています。

日本国憲法第15条第2項が定めるように、職員は一部の奉仕者ではなく、全体の奉仕者であり、職員が全ての市民に対して公正かつ適正に職務を遂行できる環境を確保することが求められます。

以上のことを踏まえ、松本市は、職員の公正な職務の執行を妨げる行為等を社会全体で防止し、市民と行政が共に支え合いながら、まちづくりを進められるよう、本条例を制定します。

（目的）

第1条 この条例は、職員等に対する公正な職務の執行を妨げる行為等（以下「執行妨害行為等」という。）を防止し、職員等が職務に専念できる就業環境を確保することにより、松本市市民のための適正な行政運営を守ることを目的とする。

（定義）

第2条 この条例において、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによる。

- (1) 市 市の執行機関（市長、教育委員会、選挙管理委員会、公平委員会、監査委員、農業委員会、固定資産評価委員会、病院事業管理者）及び議会をいう。
- (2) 市民 松本市の住民及び市内において働く者、学ぶもの、活動するもの等をいう。
- (3) 職員 本市に勤務する地方公務員法第3条が定める地方公務員をいう。
- (4) 職員等 前号の職員の他、受託事業者（業務委託契約等に基づき、本市の業務等に従事する者（再委託等により業務等に従事する者を含む。））をいう。
- (5) 管理監督者 職場において職員を管理監督する地位にある者をいう。
- (6) 要望等 職員等に対して行われる本市の業務に関する要望、請求、要請その名称のいかんを問わず職員等の作為又は不作為を求める一切の行為（職員等が職務として行うものを除く。）をいう。
- (7) 執行妨害行為等 要望等のうち、内容、手段又は態様が社会通念上相当な範囲を超える行為をいう。

（市の責務）

第3条 市は、職員等に対する執行妨害行為等の防止に努めなければならない。

2 市は、職員等が執行妨害行為等を受けたときは、速やかな職員等の安全を確保、当該行為者に対する当該行為の中止に係る申入れその他の必要かつ適切な措置を講ずるよう努めなければならない。

（職員等の責務）

第4条 職員等は、法令等を遵守し、公正な職務の執行に努めなければならない。

2 職員等は、要望等の内容を誠実に受け止め、適切に対応しなければならない。

（管理監督者の責務）

第5条 管理監督者は、職員が執行妨害行為等を受けたときは、注意、警告、退去を命ずる等適正に対処しなければならない。

（市民の責務）

第6条 市民は、職員等の公正な職務の執行を妨げてはならない。

（執行妨害行為等の禁止）

第7条 市民は、以下の各号に掲げる執行妨害行為等をしてはならない。

- (1) 正当な理由のない要求
- (2) 暴行、傷害その他の身体に対する暴力的行為
- (3) 脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言その他の精神的苦痛を与える行為
- (4) 大声での威嚇（かく）その他の高圧的又は威圧的な言動
- (5) 謝罪の強要その他の職員等の権利行使を妨げる言動
- (6) 同じ内容の執拗かつ継続的な要求又は苦情
- (7) 居座り、不退去、監禁その他の拘束的な行為

- (8) 差別的又は性的な言動
- (9) 職員に対する個別による面会等の要求
- (10) 補償その他の要求において内容の妥当性に照らし不相当なもの
- (11) 前各号に掲げるもののほか、職員の公正な職務の執行を妨げる行為

(執行妨害行為等の報告)

第8条 職員等は、執行妨害行為等を受けたときは、その状況を管理監督者へ報告するものとする。

(対策委員会への協議)

第9条 管理監督者は、前条に定める報告を受けたときは、必要に応じて公正な職務の執行を妨げる行為等対策委員会(以下「対策委員会」という。)へ協議するものとする。

(公正な職務の執行を妨げる行為等対策委員会)

第10条 管理監督者から協議の申入れがあった執行妨害行為等への対応方針及び執るべき措置を協議検討するため、対策委員会を設置する。

2 対策委員会は、次に掲げる事項を所掌する。

- (1) 執行妨害行為等への組織的対応に関すること。
- (2) 執行妨害行為等の防止に係る情報交換、情報共有及び連絡調整に関すること。
- (3) 警察等関係機関との情報交換及び連絡調整に関すること。
- (4) 第11条、第12条の措置に関すること。
- (5) 前各号に掲げるもののほか、執行妨害行為等への対策に関し必要な事項に関すること。

3 対策委員会は、協議検討した結果を市長に報告する。

4 市長は、当該対応方針及び措置について、公正な職務の執行を妨げる行為等審査会(以下「審査会」という。)に諮問することができる。

5 前2項に定めるもののほか、対策委員会の組織及び運営について必要な事項は、市長が別に定める。

(勧告)

第11条 対策委員会から報告を受け市長は、第7条に規定する行為をした者に対し、当該行為をしてはならない旨を勧告することができる。

(命令)

第12条 市長は、前条の規定により勧告を受けた者が当該勧告に従わないときは、その者に対し、当該勧告に係る違反行為をしてはならない旨を命ずることができる。

2 市長は、前項の規定による命令を受けたものが当該命令に従わないときは、必要な

措置について審査会へ諮問することができる。

(公正な職務の執行を妨げる行為等審査会)

第13条 執行妨害行為等への対応について、市長の諮問に応じ、必要な措置について調査審議するため、審査会を設置する。

2 審査会は、市長の諮問に応じ、次に掲げる事項を調査審議し意見を述べるものとする。

- (1) 第10条第4項の規定により審査会に求められた事項
- (2) 第12条第2項の規定により諮問された事項

3 前2項に定めるもののほか、審査会の組織及び運営について必要な事項は、市長が別に定める。

(職員等への執行妨害行為等に対する措置)

第14条 市長は、審査会から答申を受けたときは、執行妨害行為等の行為者に対し、必要な措置を講じなければならない。

2 市長は、審査会からの答申に基づき、行為者が第12条の命令に従わないときは、執行妨害行為等の行為者の氏名又は名称、当該行為の内容その他必要と認める事項を公表することができる。

3 市長は、前項の規定による公表をしようとするときは、あらかじめ、当該執行妨害行為等の行為者に対し公表する旨を通知し、及び意見を述べる機会を与えなければならない。

(委任)

第15条 この条例に定めるもののほか、この条例の施行に関し必要な事項は、市長が別に定める。

附 則

この条例は、令和8年4月1日から施行する。