

氷見市カスタマーハラスメント対応マニュアル

令和8年3月

氷見市

《 目次 》

1. はじめに	2
2. カスタマーハラスメントの定義	3
3. カスタマーハラスメントへの対応指針	4～8
4. カスタマーハラスメント類型別対応	9～11
5. 対応困難事案等に係る相談窓口	12
6. カスタマーハラスメントが抵触する法律	12～13
7. 様式	14～16
行政に係る法律相談事前伺	
行政に係る法律相談届書	
カスタマーハラスメントに関する報告書	

1. はじめに

市民の皆様から寄せられる意見や要望、苦情は、行政サービスの向上や新たな気づきに繋がる貴重な声です。私たちは、これらの声に真摯に耳を傾け、分かりやすい言葉で丁寧に説明し、速やかに対応するなど、誠実かつ迅速な対応が求められています。

一方で、意見や要望、苦情の中には、職員の尊厳を傷つけるものもあり、これらの行為は、職員の勤務環境を悪化させるとともに、職員がその対応に追われ、他の市民への行政サービスの低下に繋がる恐れがあります。

このため、「組織的に対応する」、「毅然と対応する」、「法的に対応する」ことにより、職員の安全・安心を確保しなければなりません。

職員には、職員が取り組むべき職務に注力させ、市民の皆様には、より良い行政サービスを提供するため、「氷見市カスタマーハラスメント対応マニュアル」を作成しました。



**「組織として支え合う職場づくり」を基本理念とし、
カスタマーハラスメントに対しては、
担当者が一人で抱え込むことのないよう、
組織全体で支え合い、
安心して働ける職場環境を整えていきます。**

2. カスタマーハラスメントの定義

氷見市では、市民等からの申出・要求のうち、要求内容の妥当性や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であって、当該手段・態様により職員の勤務環境が害されるものを「カスタマーハラスメント」として判断します。

参考：カスタマーハラスメント対策企業マニュアル（令和4年2月厚生労働省作成）

企業の現場においては、「顧客からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該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であって、当該手段・態様により労働者の勤務環境が害されるもの」がカスタマーハラスメントであると考えられています。

(1) 要求内容が妥当性を欠くもの（内容の妥当性）

【具体例】

- ・ 市に瑕疵・過失が認められないことへの対応の要求
- ・ 事実や根拠がないことへの対応の要求
- ・ 過大な謝罪や金銭補償の要求
- ・ 要求内容が、市の行政サービスの内容と関係がないもの

(2) 要求を実現するための手段・態様が相当でないもの（手段・態様の相当性）

【具体例】

- ・ 暴行、傷害などの身体的な攻撃を行う。
- ・ 職員から十分な説明を行っても納得せず、繰り返し又は長時間同じ要求を行う。
- ・ 職員の説明に耳を貸すことなく、自らの要求を繰り返し、対応のミスが出たところを責めたり、揚げ足を取ったりする。
- ・ 職員に対し、侮辱的な発言や暴言を吐く。
- ・ 「市長に会わせろ」など大声で威圧的に要求する。

【参考】カスタマーハラスメントの判断例

市民が申請締切日に市役所を訪れたが、職員のミスで書類が不足していたため、受け付けてもらえなかった。

		手段・態様の相当性	
		なし（不相当）	あり（相当）
内容の妥当性	なし（不相当）	<u>ハラスメントに該当</u> （例）職員に対して暴言を吐き、ミスの謝罪として土下座を強要した。	<u>ハラスメントに該当</u> （例）職員に対して丁寧な口調で、ミスの謝罪として土下座を強要した。
	あり（相当）	<u>ハラスメントに該当</u> （例）職員に対して暴言を吐き、不足書類準備のため申請期限の延長を要求した。	<u>ハラスメントに該当しない</u> （例）職員に対して丁寧な口調で、不足書類準備のため申請期限の延長を要求した。

3. カスタマーハラスメントへの対応指針

十分な説明責任を果たしているのに、カスタマーハラスメントに該当する言動を続ける窓口等対応困難者（以下、「対応困難者」という。）に対し、毅然とした態度で組織一丸となって対応することとします。

所属長は、窓口等での丁寧な対応を心掛けることを基本とした上で、対応困難者に対しては、本マニュアルを各職場で確認し、組織的に対応するなど、職員が適切かつ安全に対応できるよう配慮してください。

(1) 担当者が要求内容を丁寧に聞き取る

市民等への対応を工夫することで、カスタマーハラスメントの発生リスクを減らすことができます。以下のような対応を心掛けてください。

① 適切な接遇

適切な接遇マナーを心がけ、丁寧な言葉遣いと分かりやすい説明をする。

② 傾聴

相手の話をよく聴くことを徹底し、途中で遮らず、一度に長く話しすぎない。

③ 主張や要求、事実の正確な把握

相手の主張や要求、事実（5W1H）の正確な把握に努め、相互理解を深める。

④ 対応可否の明確化と根拠の提示

対応可能な範囲の判断をできるだけ迅速に行い、明確に伝える。「できない」と回答する場合は、法令や公平性の観点など根拠を示す。

⑤ 冷静な対応

感情的な対応を避け、冷静に対応する。

【窓口対応での Point①】

法的に対応できない場合に「意に沿えず申し訳ありませんが・・・」など、職員の対応に非があったかどうか、事実関係が完全に把握できていない場合に非を認めるような謝罪ではなく、「ご不快な思いをさせて申し訳ありません」といった言葉は、相手との信頼関係を築くため、有効な場合があります。

【窓口対応での Point②】

窓口においては、自分の担当外のことや、稀なケースについて聞かれることもありますが、社会通念上、公務員、民間を問わず、職員全員が全ての事案について説明できないことはやむを得ないものです。

「今すぐには、分かりかねますので、お調べしてお答えいたします」と言って、時間をもらい、その場で安易に誤った回答をしないことが大切です。

(2) 組織的に対応する

対応困難者に対しては、担当者に任せきりにせず、必要に応じて複数の職員で対応するなど、組織的に対応してください。

① 速やかに総括・課長補佐に相談する

職員は、対応に苦慮する場合、対応を一時中断し、総括・課長補佐に相談します。総括・課長補佐は、担当者の状況を把握し、対応を交代または同席して対応し、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、毅然とした態度で適切に対応します。

② 複数で対応する

対応は、相手と同数以上の人数で行い、状況に応じて、対応する前に会話の記録、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。

③ 場所を選定する

対応は、所属長が状況を確認できる、密室でない場所で行うことを基本とします。

④ 時間を設定する

○ 対応時間の目安

カスタマーハラスメントへの長時間の対応は、職員に過度な負担を与えるだけでなく、業務への支障が生じ、結果的に行政サービスを低下させることにもなることから「業務の都合上、〇時までならお話を伺うことができます」など、対応できる時間を伝えてから対応します。

膠着状態となった場合、「約束の時間となりました。これまで説明したとおりですので、お引き取りください。」と告げ、対応を終了します。

(P9 カスタマーハラスメント類型別対応策「長時間拘束型」参照)

【窓口等対応困難者への対応時間の目安】

- ・ 電話対応：30分
- ・ 対面対応：1時間

暴行、脅迫、暴言、誹謗・中傷といった悪質な行為については、設定した時間にならなくとも対応終了を判断する。

ただし、要求内容によっては、目安とする時間内に対応を終了できない場合もあるため、単に目安時間を超過したというだけで対応を終了しないよう、十分注意してください。

○ 安易なカスタマーハラスメント判断の禁止

市民からの正当なご意見や苦情等は、行政サービスの問題点を改善してほしいという建設的な意思表示であり、行政サービスの改善や向上に繋がるものです。

「苦情＝カスタマーハラスメント」と安易に判断せず、ご意見の内容を正確かつ丁寧に聞き取ることを心掛け、社会通念上相当な範囲での苦情等には、誠実で丁寧な対応が必要です。

○ 相手や場面など状況に応じた対応

カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合でも、高齢者や障害のある方など、相手の方の特性や個別の状況に応じた対応が必要なケースがあります。

そのため、対応を終了する際は、状況や場面に応じて慎重に判断するなど、柔軟で丁寧な対応を心掛けることが重要です。

⑤ 事案を所属長および部長に報告し、所属で情報を共有する

対応終了後、総括・課長補佐等を経由し、速やかに所属長および部長へ報告してください。事案を所属内で共有し、繰り返される事案については、対応方針を定めて所属内で共有し、誰が対応しても統一した対応がなされるよう備えます。

複数の所属にまたがり同様の主張をする市民等に対しては、関係する所属間で必要最低限の情報を共有し、対応してください。

⑥ 総務課へ報告する

所属長は、報告を受けた事案のうち、次に該当するものについて、報告書（別記様式3）を作成し、総務課長に提出してください。

警察に通報する必要がある事案、弁護士に相談する必要がある事案、カスタマーハラスメントが繰り返される恐れがある事案、その他報告が必要と判断したもの

(3) 毅然と対応する

不当な要求や言動には冷静かつ明確な態度で、毅然と対応してください。

① 曖昧な回答はしない

相手に期待を持たせる発言や、一時しのぎの回答はしないようにします。事実関係の確認が必要なものは「事実関係を確認してから後日回答します。」と対応します。

② やりとりを記録する

要求内容や乱暴な言動等の、より正確な記録が必要とされる場合には、通話録音装置やICレコーダー、スマートフォンの活用を検討してください。

内容の正確な記録や不当圧力を抑止するため、「内容を正確に記録するため、録音させていただきます。」と相手に告げて、やりとりを録音します。

③ 警告する

脅迫や暴言など違法性、悪質性が高い言動があった場合には、「そのような発言をされるのなら、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。」などと告げ、適宜、不当な言動を止めるよう複数回、警告します。

(P9～10 カスタマーハラスメント類型別対応策「暴言型」「脅迫型」参照)

④ 対応を中止する

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ことを求めている場合は、対応ができないことを説明し対応を終了します。また、生命、身体、財産に危害を加える旨の発言があった場合には、直ちに対応を中止します。

(P9～11 カスタマーハラスメント類型別対応策「暴言型」「脅迫型」「権威型」「誹謗中傷型」参照)

(4) 法的に対応する

対応困難な事案に対しては、顧問弁護士への相談（法的措置が必要な場合等）の検討や、警察への通報等を行ってください。

① 法律相談の活用

カスタマーハラスメントについては、顧問弁護士に法律相談をすることができますので、状況に応じて活用を検討してください。相談の場合は、行政に係る法律相談事前伺（別記様式1）、行政に係る法律相談届書（別記様式2）を総務課に提出してください。

総務課総務法制担当 TEL 74-8024

② 庁舎管理権の行使

氷見市庁舎管理規則では、公務の正常かつ円滑な執行の確保と災害の防止を図るため、庁舎等内における禁止行為を定めていますので、違反者に対しては、庁舎等からの退去を命ずることができます。

対応を終了しても庁舎内に居座り続ける場合は、複数回、退去するよう警告し、それでも退去せず対応を求める場合は、禁止事項の面会の強要等に該当するものとして、庁舎管理者（本庁舎は行政改革推進課長、氷見市環境浄化センターは上下水道課長、氷見市教育文化センターは文化振興課長、出先機関の庁舎は当該出先機関の長）の権限で庁内からの退去を求めることができます。（庁舎管理規則第24条）必要に応じて、庁舎管理者へ連絡の上、指示を受けてください。

庁舎管理者（本庁舎）行政改革推進課長 74-8033、（氷見市環境浄化センター）上下水道課長 30-7155、（氷見市教育文化センター）文化振興課長 74-8240

【参考】氷見市庁舎管理規則

（禁止行為）

第24条 何人も庁舎等においては、次の各号の一に該当する行為をしてはならない。

(1)～(2) 略

(3) 職員に威勢を示し不安若しくは迷惑を覚えさせ、又は面会を強要すること。

(4)～(13) 略

(14) その他庁舎等の秩序を阻害し、又は職員の安全を脅かすような行為をすること。

2 庁舎管理者等は、庁舎等の秩序を維持するため必要があるときは、庁舎等において前項各号の一に該当する行為があると認められる者又はそれらの行為を行おうとしていると認められる者に対して、その行為を禁止し、又は庁舎等から直ちに退去することを命ずるものとする。

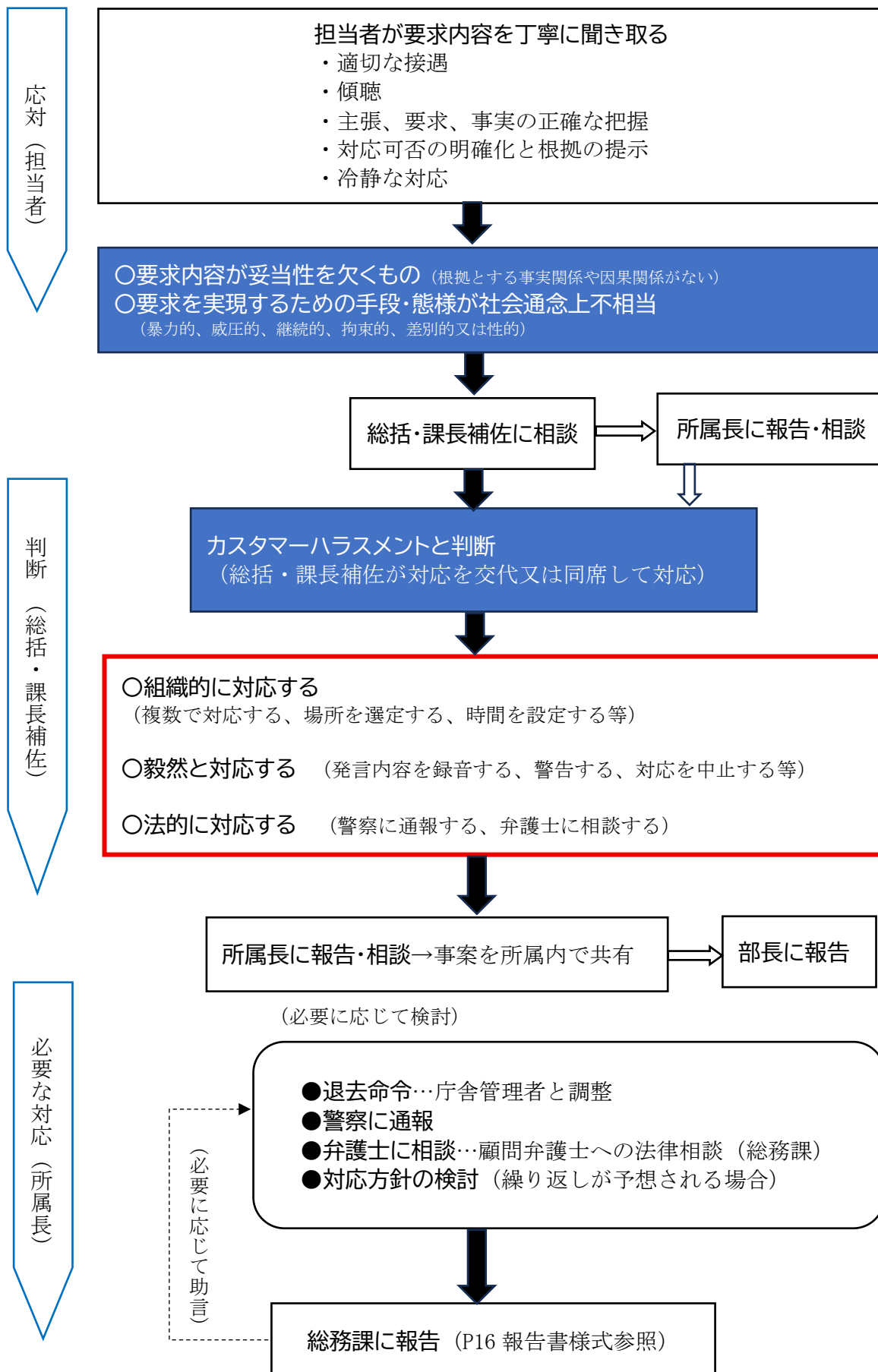
③ 警察への通報

殴る、蹴るなどの暴力行為は、カスタマーハラスメントの範囲を超え、犯罪行為に該当する可能性があります。暴力行為があった場合は、速やかに警察へ通報し、職員の安全を確保してください。負傷者がいる場合は、救急車の手配も行ってください。

長時間にわたり職員を拘束する場合や、退去命令を行った後も庁舎内に居座り続けたり、脅迫・恐喝行為等を行ったりする場合には、警察に通報する旨を伝え、状況が改善しない場合には通報するとともに、必要に応じて富山県警察からの氷見市派遣職員に急的な対応を依頼してください。

氷見警察署 TEL : 0766-91-0110

対応の流れ



4. カスタマーハラスメント類型別対応

【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。電話を続ける。

対応策

- ・ 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る等の対応を行った後にも同じ要求を繰り返すなど、目安時間（電話対応：30分、対面対応：1時間）を超える場合は、お引き取りを願うか、電話を切る。
- ・ 窓口対応において市民等が帰らない場合は退去を求め、退去に応じない場合は、状況に応じて警察への通報を検討する。

【発言例】

- 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。
「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」
- 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。
「他の予定もございますので、〇時までならお話を伺うことができます」
- ③ 膠着状態となり、設定した時間を経過した場合は、退去を促す。（電話の場合は切電する。）
「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。（電話を切らせていただきます。）」
「これまで説明したとおりです。これ以上説明することはありませんので、対応を終了させていただきます。（電話を切らせていただきます。）」

【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してくる。面会を求めてくる。

対応策

- ・ 繰り返し理不尽な問い合わせや面会の要求等があった場合は、注意するとともに、次回是对応できない旨を伝える。
- ・ 複数回にわたって電話がかかってくる場合、又は来庁する場合は、あらかじめ対応できる時間を伝えて、それ以上の対応はしない。
- ・ 繰り返し来庁し、理不尽な面会を求める場合は、状況に応じて警察への通報を検討する。

【発言例】

- 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。
「以前より何度も伺っておりますが、何度もご説明しているとおおり、こちらで対応できることはありません。」
- 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。
「その件につきましては、何度もご説明しました。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。）」

【暴言型】

大きな怒鳴り声を上げる。侮辱的発言や人格否定、名誉を毀損する発言をする。

対応策

- ・ 大声を張り上げる行為は、周囲の迷惑となるため、その行為に対する警告を明確に伝えてください。
- ・ 侮辱的な発言や人格否定、名誉を毀損する発言に関しては、後で事実確認ができるよう記録する。

	<ul style="list-style-type: none"> ・ 暴言が激しい場合は退去を求め、退去に応じない場合は、状況に応じて警察への通報を検討する。 <p>【発言例】</p> <p>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。 「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、そのような発言は止めてください。」</p> <p>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。 「馬鹿」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。」</p> <p>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。） 「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。（電話を切らせていただきます。）」</p>
<p>【暴力型】 殴る、蹴る、たたく、ものを投げつける、わざとぶつかってくる等の行為を行う。</p>	
<p>対応策</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 危害を加えられないよう一定の距離を保つなど、対応者の安全確保を優先する。 ・ 凶器を持っている場合は、刺股（市民課、税務課、財務課、警備室に設置済み）を使用し、相手の動きを封じ込める。 ・ 対応者に対して暴力行為があった場合は、直ちに警察へ通報する。
<p>【脅迫型】 脅迫、反社会的勢力とのつながりをほのめかす等、職員を怖がらせる。SNS への投稿、マスコミへの暴露など脅しをかける。</p>	
<p>対応策</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 所属長をはじめ複数の職員で対応し、対応者の安全確保を優先する。 ・ 脅迫などを受けた場合でも毅然と対応し、退去を求め、退去に応じない場合は、状況に応じて警察への通報を検討する。 ・ 後日、法的措置が必要な場合など、顧問弁護士への相談を検討する。 <p>【発言例】</p> <p>① 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。 「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。」</p> <p>② 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。 「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。」</p> <p>③ 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。） 「怖くて対応ができません。お引き取りください。（電話を切らせていただきます。）」</p> <p>④ 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。 「〇〇さんのご判断ですので、何とも申し上げられません。」</p>

【権威型】

正当な理由なく、権威を振りかざして要求を通そうとする。「市長と知り合いだ」などと言って特別扱いを要求する。文書での謝罪や土下座を強要する。

対応策

- ・ 対面の場合は、複数人での対応を基本とし、落ち着いて丁寧に対応することとしますが、要求に応じる必要はない。
- ・ 担当者での対応が困難な場合は、総括等に相談し、必要に応じて対応を交代する。
- ・ 対応が長時間にわたる場合は「長時間拘束型」、暴言等がある場合は「暴言型」または「脅迫型」として、それぞれの対応を行う。

【発言例】

- 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。
「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。」
- 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。
「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。」「〇〇さんにお伝えいただいても、市としての対応は変わりません。」
- ③ 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。
「お詫びにつきましては、先ほどお伝えさせていただいたところであり、書面での謝罪には応じることができません。」
- ④ 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。
「お詫びにつきましては、先ほどお伝えさせていただいたところであり、土下座はできません。」

【誹謗中傷型】

職場や職員を無断で撮影する。SNS等で特定の個人を誹謗中傷する情報等を掲載する。

対応策

- ・ 肖像権や個人情報保護等の観点から、写真や動画の撮影をやめるよう注意する。
- ・ SNSやウェブサイト上で誹謗中傷されている事例を発見した場合は、SNS等の運営者に削除を求めますので、総務課に相談してください。
- ・ 後日、法的措置が必要な場合など、顧問弁護士への相談を検討する。

【発言例】

- 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。
「執務室内の資料、来庁者の容貌などが記録されかねませんので、業務の適正な執行、プライバシー保護の観点などから、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、不特定又は多数の者への公開を目的とした音声の録音はお止めください。」
- ② 警告を複数回行っても撮影・録音行為を止めない場合は、対応を中止し、退去を促す。
「これ以上は対応できません。お引き取りください。」

5. 対応困難事案等に係る相談窓口

市民等からの苦情等に直接対応した職員や、他の職員がハラスメントを受けている状況を見て不快に感じた職員など、心身に不調が生じた場合には、以下の窓口または総務課（TEL 74-8033）までご相談ください。

(1) 富山県市町村職員共済組合 メンタルヘルスカウンセリング

① 電話によるカウンセリング

専用ダイヤル 0120-556-571（月～土曜日 10:00～22:00、祝日、年末年始は休み）

② こころの Web 相談

<https://www.mh-c.jp/>（24 時間いつでも相談受付可）

上記 URL へアクセスし、専用ダイヤルの電話番号下 6 桁をパスワードとしてログインします。相談受付後、3 営業日以内に専門の相談員が回答します。

(2) 富山県心の健康センター「こころの電話」電話によるカウンセリング

専用ダイヤル

076-428-0606（月～金曜日 9:30～17:00）

0570-074-333（月～金曜日 17:00～翌日 9:30 土・日・祝日・年末年始）

6. カスタマーハラスメントが抵触する法律

カスタマーハラスメントに係る犯罪、違法行為がどのような法律に抵触するのか、関連する主な条文として、以下のようなものがあります。

【公務執行妨害罪】刑法第 95 条第 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た者は、3 年以下の拘禁刑又は 50 万円以下の罰金に処する。

(例) 職務執行中の公務員に対して、殴りつけたり、殺してやるなどと言って脅迫する。

【職務強要罪】刑法第 95 条第 2 項

公務員に、ある処分をさせ、若しくはさせないため、又はその職を辞させるために、暴行又は脅迫を加えた者も前項と同様とする。

(例) 脅迫して有利な課税上の取り扱いを強要する

【不退去罪】刑法第 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かった者は、3 年以下の拘禁刑又は 10 万円以下の罰金に処する。

(例) 庁舎管理者から何度も退去の要求を受けても退去しない

【傷害罪】刑法第 204 条

人の身体を傷害した者は、15 年以下の拘禁刑又は 50 万円以下の罰金に処する。

(例) 殴打して怪我を負わせる、執拗な嫌がらせ電話によってノイローゼにさせる

【暴行罪】刑法第 208 条

暴行を加えた者が人を傷害するに至らなかったときは、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に処する。(例) 殴る、蹴る、叩く

【脅迫罪】刑法第 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した者は、2 年以下の拘禁刑又は 30 万円以下の罰金に処する。

(例) 「痛い目にあわせてやる」「夜道に気をつけろよ」「写真をネットにばらまくぞ」と告げる

【強要罪】刑法第 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した者は、3 年以下の拘禁刑に処する。

(例) 「この場で土下座しなければ殴る」と告げ、土下座を強要する

【名誉毀損罪】刑法第 230 条

公然と事実を摘示し、人の名誉を毀損した者は、その事実の有無にかかわらず、3 年以下の拘禁刑又は 50 万円以下の罰金に処する。

(例) インターネット上に名誉を毀損する情報を掲載する

【侮辱罪】刑法第 231 条

事実を摘示しなくても、公然と人を侮辱した者は、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に処する。(例) SNSに〇〇は「バカ」と書き込む

【計業業務妨害罪】刑法第 233 条

虚計の風説を流布し、又は計業を用いて、人の信用を毀損し、又はその業務を妨害した者は、3 年以下の拘禁刑又は 50 万円以下の罰金に処する。

【威力業務妨害罪】刑法第 234 条

威力を用いて人の業務を妨害した者も、前条の例による。

(例) 執拗な迷惑電話や脅迫的なメールを送り付け、業務を妨害する

【恐喝罪】刑法第 249 条1項

人を恐喝して財物を交付させた者は、10 年以下の拘禁刑に処する。

厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」参照

(別記様式1)

行政に係る法律相談事前伺

年 月 日

総務課長あて

担当課
所属長

市行政に係る法律問題について顧問弁護士に相談したいので、次のとおり伺います。

相談案件	
担当者	
担当課の案	
その他	

※相談に際して送付するもの一式を添付すること。

(別記様式2)

行政に係る法律相談届書

年 月 日

総務課長 へ

担当課

所属長

市行政に係る法律問題について顧問弁護士に相談したので、次のとおり届けます。

相談案件	
相談者及び 相談日	① 年 月 日 (時 分～ 時 分)、担当： F A X ・ 電話 ・ 事務所訪問 ・ 市役所 ・ その他 () ② 年 月 日 (時 分～ 時 分)、担当： F A X ・ 電話 ・ 事務所訪問 ・ 市役所 ・ その他 () ③ 年 月 日 (時 分～ 時 分)、担当： F A X ・ 電話 ・ 事務所訪問 ・ 市役所 ・ その他 ()
回答内容	
その他	

※必要に応じて、相談に際して送付・收受したものを添付すること。

(別記様式3)

カスタマーハラスメントに関する報告書

年 月 日

総務課長 へ

担当課
所属長

カスタマーハラスメント事案について、次のとおり報告します。

件名		
発生日時		年 月 日 () 時 分 ~ 時 分
発生場所		
事案区分		<input type="checkbox"/> 長時間拘束型 <input type="checkbox"/> リピート型 <input type="checkbox"/> 暴言型 <input type="checkbox"/> 暴力型 <input type="checkbox"/> 脅迫型 <input type="checkbox"/> 権威型 <input type="checkbox"/> 誹謗中傷型
相手方	住所	
	氏名	
	電話番号	
事案の概要		
対処状況と 対応方針		