

社会福祉法人北区社会福祉事業団
カスタマーハラスメント対応マニュアル

令和8年9月

社会福祉法人 北区社会福祉事業団

目次

はじめに	1
第1 カスタマーハラスメントとは	2
第2 カスタマーハラスメントへの基本的な対応	
1 初動段階の対応	3
2 カスタマーハラスメントへの対応原則	4
(1) 組織的に対応する	4
(2) 毅然と対応する	5
(3) 法的に対応する	6
第3 カスタマーハラスメントの類型と対応例	
1 長時間拘束型	7
2 リピート型	7
3 暴言型	7
4 暴力型	8
5 威嚇・脅迫型	8
6 権威型	9
7 施設外外拘束型	9
8 SNS/インターネット上での誹謗中傷型	9
9 セクシュアルハラスメント型	10
参考①：カスタマーハラスメントが抵触する法律	11
参考②：カスタマーハラスメントの対応フロー	13
参考③：カスタマーハラスメント対応に係る録音等の活用	14
参考④：110番について	14

はじめに

近年、社会全体で、顧客等からの著しい迷惑行為、いわゆる「カスタマーハラスメント」への対応について関心が高まっています。

令和2年に厚生労働省が策定した「事業主が職場における優越的な関係を背景とした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2年厚生労働省告示第5号）において、顧客等からの暴行、脅迫、ひどい暴言、不当な要求等の著しい迷惑行為に関して、事業主は、相談に応じ、適切に対応するための体制の整備や被害者への配慮の取組を行うことが望ましい旨、また、被害を防止するための取組を行うことが有効である旨が定められました。また、令和4年2月には「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」が作成されました。

事業団では、対象暴力（暴行、暴力的威嚇その他の不当な手段により、法人に対し違法又は不当な行為を要求する行為）を未然に防止し、法人の提供する福祉サービスや事務事業の円滑かつ公正な執行の確保を図るため、組織的な対応を図っているところですが、対象暴力には該当しないクレームや苦情であっても、職員の人格又は尊厳を不当に傷つける言動や、職場環境を害する言動もあり得ることから、これらは、職員に大きな精神的な負担を生じさせるとともに、業務の遅滞や福祉サービスの提供に支障を招くおそれがあります。

「カスタマーハラスメント基本指針」において、職員と福祉サービスの利用者等との間で問題が生じた場合には、組織として対応し、適切に職員の救済を図ることを施設長の責務として定め、組織的な対応を図っているところですが、職員の利益の保護及び業務能率の向上を図り、質の高い福祉サービスを提供するため、本マニュアルは、「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を参考に、カスタマーハラスメントの判断基準や基本的な対処方法などを整理したものです。

実際の対応に当たっては、本マニュアルを基本としつつ、業務の内容や性質、相手方の特性などを踏まえて適切に対応してください。

第1 カスタマーハラスメントとは

「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）」において示されている考え方に基づき、福祉サービス利用者等からのクレーム・言動のうち、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いいます。

（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
- 法人業務に関係がないもの

（例）

- ・ 事実や根拠がないこと、法人に瑕疵・過失が認められないことに対する対応の要求
- ・ 過剰な要求や不当な言いがかり
- ・ 過大な補償や謝罪の要求
- ・ どのように対応すれば良いか分からない曖昧な要求
- ・ 法人の業務執行に直接関係のない、他団体の取組等に関する要求

（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

- 手段・態様が暴力的・威圧的・継続的・拘束的・差別的又は性的である場合

（例）

- ・ 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）
- ・ 威圧的な言動
- ・ 土下座の要求
- ・ 継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- ・ 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ・ 差別的な言動
- ・ 性的な言動
- ・ 職員個人への攻撃、要求

【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、「顧客等からのクレーム・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、労働者の就業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。

●留意事項

苦情やクレームは、福祉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。

苦情やクレームのすべてをカスタマーハラスメントと判断するのではなく、まずは適切な対応に努め、その上で、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、カスタマーハラスメントの該当性を判断することとなります。

また、カスタマーハラスメントのうち、当法人に対し違法又は不当な行為を要求する行為に対しては、「カスタマーハラスメント基本方針」に基づき組織として毅然と対応します。

第2 カスタマーハラスメントへの基本的な対応

福祉サービス利用者等からの苦情やクレームに対しては、それぞれの事情に配慮した上で、真摯に耳を傾け、丁寧に説明するなど、適切かつ迅速に対応することが重要です。

このため、以下の事項に留意しつつ、初期段階から適切な対応を心掛け、まずは、カスタマーハラスメントの予防に努めます。その上で、苦情や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、カスタマーハラスメントとして、組織的に対処する必要があります。

1 初動段階の対応

(1) 冷静に対応する

- ・ 苦情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。
- ・ 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。
- ・ 高齢者や障害者、外国人など相手方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、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。
- ・ 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、苦情等の要点を整理します。
- ・ 苦情等に対して的確に対応するほか、不当な要求を排除するためにも、相手方の住所、氏名、連絡先等を確認し、相手方を特定するよう努めます。また、対応した日時、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。
- ・ インターネット上でのクレーム対応の場合、書き込まれた内容を正確に記録し証拠として残す。記録内容は、投稿者の属性、対応年月日・時間、要求内容、対応状況などで、投稿者のプロフィールやリンク、関連するやり取りも保存します。
- ・ SNSの投稿やメッセージはすぐに削除される可能性があるため、スクリーンショット等を活用し保存します。

(3) むやみに謝罪はしない

- ・ 苦情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、法人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。
- ・ 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。（（「嫌なお気持ちを与えてしまい誠に申し訳ございません」「お待たせしてすみません」等。）

- ・ この場合、何に対するお詫びなのかを明確にし、相手が法人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。

2 カスタマーハラスメントへの対応原則

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、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。

カスタマーハラスメント判断のポイント

（１）組織的に対応する

ア 速やかに上司に報告する

職員は、苦情やクレームへの対応に苦慮する状況にある場合、事態が悪化する前に速やかに上司（所属長等）に報告します。

上司は、部下職員の対応に目を配り、対応に苦慮している状況を把握し、または部下職員から相談があった場合は、対応を交代したり、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、毅然と適切に対応します。

イ 複数で対応する

対応は、相手と同数以上の人数で行い、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。

ウ 責任者は対応しない

責任者が対応してしまうとその場での判断を求められ、その後も責任者が対応しなければならなくなることから、相手が「あなたでは話にならない、責任者を出せ」などと要求しても、応じることなく、「私が担当ですので、お話を伺います」「上司には私から報告します」などと告げ、責任者には対応させないようにします。

- ☐ 苦情・クレームの「対象」は法人のどのような行為か。具体的に特定できるか。
- ☐ 「理由」は何か。いつ、どこで、誰が、どのような被害等を受けたのか。事実関係を明らかにする証拠や証言はあるか。
- ☐ 「要求」は何か。法人業務と因果関係はあるか。違法、不当ではないか。理由との相当性はあるか。
- ☐ 「要求行為」は違法、不当ではないか。対応に大きく時間が割かれるなど、業務に影響は生じていないか。

エ 場所を選定する

対応は、管理権限の及ぶ場所で行うことを基本とし、ドアを開放するなどして室内の状況が確認できるようにし、できるだけ密室状態にしないようにします。

利用者等を訪問してクレーム対応する場合、可能な限り、利用者等の自宅やオフィスでの対応は避けるようにします。難しい場合、第三者がいる場所で対応します。

オ 時間を設定する

カスタマーハラスメントへの対応に長時間を割かれると、職員に過度な負担を与えるだけでなく、業務への支障を生じ、結果的に福祉サービスを低下させることにもなりかねないことから「業務の都合上、〇時までならお話しを伺うことができます」など、対応できる時間を設定し、相手に告げてから対応します。

話が進展しなければ、「約束の時間となりました。これ以上お話しをお聞きしても、私どもの考えはお伝え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。なお、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、対応終了は、状況や場面に応じて適切に判断します。

カ 事案を施設長に報告し、施設内で共有する

対応終了後、事実関係を時系列で整理して、施設長に報告します。また、再度苦情等があった場合には、所属内の他の職員が対応することも想定されることから、事案を施設内で共有し次回の対応に備えます。

他の部署と連携した対応が必要になる場合などは、速やか関係部署に連絡し、対応について協議します。

なお、以下のいずれかに該当するものについては、常務理事又は事務局長（以下、「常務理事等」という。）に報告します。

- ・ 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おそれがあると認められる事案
- ・ その他報告することが適当であると認められる事案

キ 個別の対応方針を定めて施設内で共有する

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施設内で共有し、誰が対応しても統一した対応がなされるよう備えます。

【目安時間】

電話対応の場合・・・30分

対面対応の場合・・・60分

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

（2）毅然と対応する

ア 議論は避ける

無用な議論をすると、矛盾した説明や失言に至り、それを突かれるおそれがあることから、議論は避け、要求に端的に回答するようにします。

イ 曖昧な回答はしない

回答に当たっては、曖昧な言動は慎み、相手に少しでも期待を持たせるような発言や、その場しのぎの回答はしないように注意します。

事実関係の確認が必要なものは、即答せず、「事実関係を確認してから後日回答します。」と対応します。

ウ 発言内容を録音する

話が長時間に及び、内容が多岐にわたるなど、メモでは正確な記録を残すことが難しい場合や、相手が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場合は、内容の正確な把握・記録や相手の不当な圧力を抑止するため、会話を録音します。

録音にあたっては、「齟齬がないよう、内容を正確に記録するため、録音させていただきます。」などと録音の目的を説明し、相手の同意を得ることを基本としますが、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。

エ 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。

オ 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、法人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。

(3) 法的に対応する

ア 施設管理権の行使

対応を終了、または中止しても退室が見込めない場合は、複数回、退去するよう警告し、それでも退室せず応対を求める場合は、禁止事項の面会の強要等に該当するものとして、施設管理者（施設長等）の権限で施設内・敷地内からの退去を求めることができます。

イ 警察に通報する

退去命令に応じない場合や暴行、脅迫、器物損壊等などの犯罪行為（犯罪に当たる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、警察に通報します。

ウ 弁護士に相談する

対応に当たっては、主張の根拠となる法律の規定などを確認し、これらに基づき毅然と対応することが重要です。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もあります。

法人としての対応や回答内容に法的問題がないか確認する必要がある場合や、相手が「訴えてやる」と主張するなど訴訟に発展する可能性がある場合、法的な対応を検討する必要がある場合などは、弁護士に相談します。

第3 カスタマーハラスメントの類型と対応例

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、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、カスタマーハラスメント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、「組織的に対応する」「毅然と対応する」「法的に対応する」を基本に、類型それぞれの対応例を踏まえ、状況に応じて適切に対応します。

1 長時間拘束型

長時間の電話や居座りにより、対応に当たる職員を長時間拘束する

【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。
「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。）」
- 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、複数回、退去するよう警告し、管理者や警察に通報することを告げ、通報を検討する。

2 リピート型

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。
「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。）」
- 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。

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。

「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、そのような発言は止めてください。」

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。」

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。）」

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、複数回、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。

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 直ちに警察に通報し、その旨を施設管理者等に報告する。また、可能な限り状況を記録（録音）する。

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 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しできません。止めてください。」

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。」

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。）」

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。」

⑤ 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、施設管理者等や警察に通報することを告げ、通報を検討する。

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。

「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。」

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、その場で丁寧な謝罪し、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。」

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。

「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。」

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。

7 施設外拘束型

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 施設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。

「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。」

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。

「施設内の資料、利用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。」

③ 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、管理者や警察に通報することを告げ、通報を検討する。

④ 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、法務局や違法・有害情報相談センター（総務省委託事業）に相談するか、掲載先のホームページ等の運営者（管理人）に削除を求める。また、被害の程度に応じて警察や弁護士への相談を検討する。

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。

「その発言（行為）はセクシュアルハラスメントに当たるので、止めてください。記録（録画・録音）させていただきます。」「弁護士や警察に相談します。」

② 執拗なつきまとい、待ち伏せに対しては、庁舎への立ち入り禁止措置について管理者と調整する。

③ 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。

● 対応時の留意点

「あなたの言動は、『カスタマーハラスメント』に当たるので、対応を中止します」とは言わない。

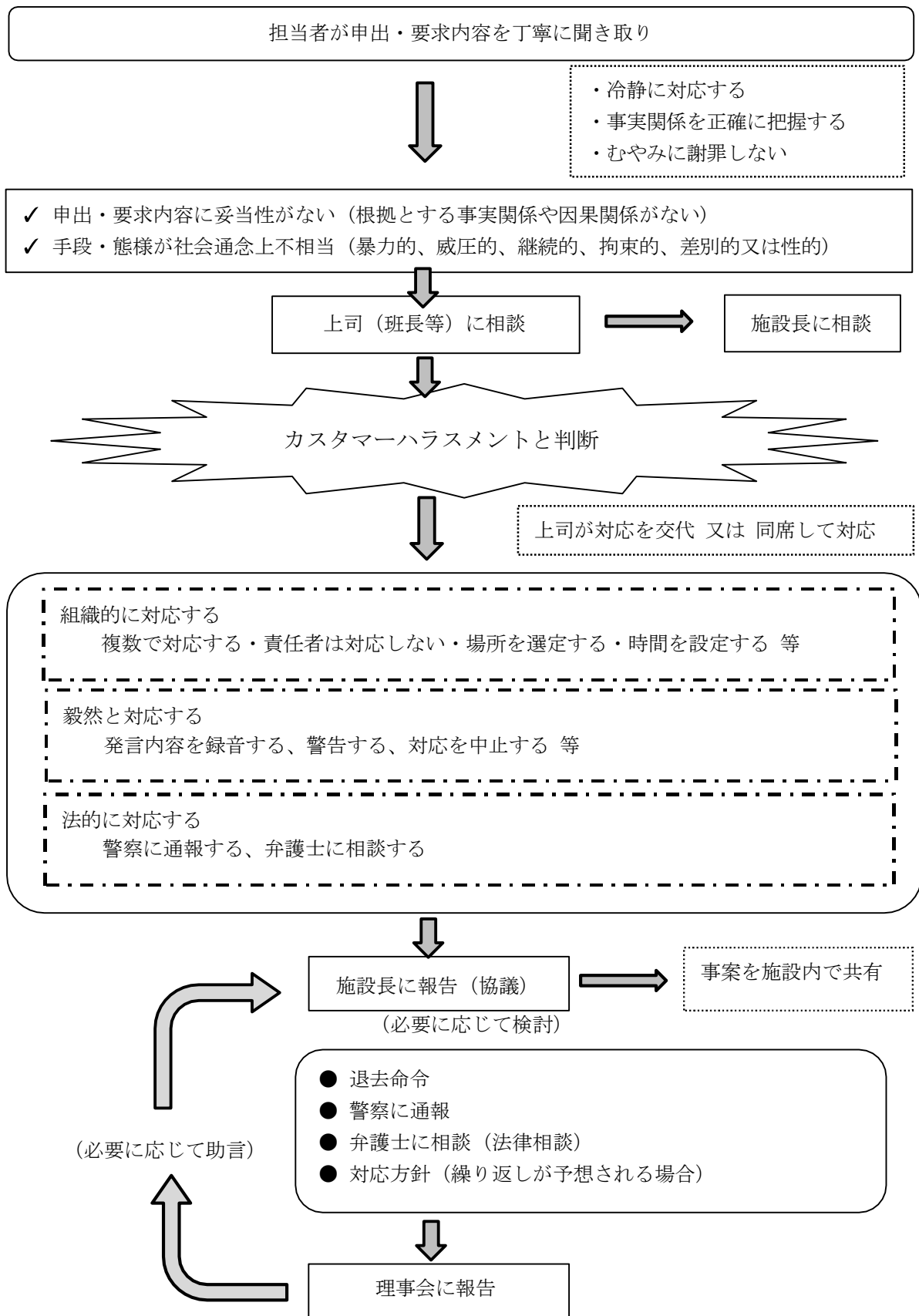
- ・ 「カスタマーハラスメント」という用語を用いると、相手の心情を損ね、不満が増幅し、事態が悪化しかねません。
- ・ 「カスタマーハラスメント」であるから対応を中止するのではなく、不当な言動に対して、これ以上は対応できないということをしっかり説明してください。
過去にカスタマーハラスメントを行った人からの申出・要求を、直ちにカスタマーハラスメントと判断しない。
- ・ 過去と同じ内容であれば、リピート型として対応しますが、新しいものは、当該申出・要求がカスタマーハラスメントに当たるか、申出・要求内容とそれを実現するための手段・態様に基づき適切に判断し、対応してください。

(参考①：カスタマーハラスメントが抵触する法律)

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年以下の懲役、50万円以下の罰金
(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208条	暴行を加えたものが人を傷害するに至らなかった	2年以下の懲役、30万円以下の罰金、拘留、科料
(例) 殴る、蹴る、叩く			
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年以下の懲役、30万円以下の罰金
(例) 「痛い目にあわせてやる」「夜道に気をつけろ」「写真をネットにばらまくぞ」と告げる			
恐喝罪	刑法249条1項	人を恐喝して財物を交付させる	10年以下の懲役
	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年以下の懲役
(例) 規定違反を口実に、金品を脅し取ったり、支払いを免れたりする			
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年以下の懲役
(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			
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年以下の懲役、禁錮、50万円以下の罰金
(例) 脅迫して有利な課税上の取り扱いを強要する			
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年以下の懲役、禁錮、50万円以下の罰金
(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年以下の懲役もしくは禁錮もしくは30万円以下の罰金または拘留、科料
(例) SNSに〇〇は「バカ」と書き込む			

罪名	条文	概要	法定刑
公務執行妨害罪	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年以下の懲役、禁錮、50万円以下の罰金
(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			
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年以下の懲役、50万円以下の罰金
(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			
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年以下の懲役、10万円以下の罰金
(例) 施設管理者から何度も退去の要求を受けても退去しない			

(参考②)：カスタマーハラスメント対応フロー



(参考③：カスタマーハラスメント対応に係る録音等の活用)

1 ICレコーダーの活用

- ・ 対面対応だけでなく、電話対応においても、施設が所有するICレコーダーを活用し、相手方とのやり取りの通話内容を録音することができます。
- ・ なお、活用にあたっては、「2(2)ウ 発言内容を録音する(p.6)」に準じた取扱いを行ってください。

(例) ICレコーダーと電話機をオーディオケーブル等で接続し、通話内容を録音

2 通話録音装置の活用

- ・ 通話録音装置は、電話機に接続するタイプは、工事不要で価格帯も需要品の範囲のため、施設の判断で導入が可能です。相手方の過度な言動が減少するなどの抑止効果や職員の負担軽減が期待できます。
- ・ なお、応対マナーやトラブル防止の観点から、通話を録音することについて、事前告知のガイダンスを設定してください。事前告知による抑止効果も期待できます。

(参考④：110番について ※警視庁HPを基に作成)

① 110番通報で伝えること

- ・ 何があったか
- ・ 通報の何分前のことか
- ・ 場所（住所や目標となる店舗や建物、階数等）
- ・ 被害や目撃の状況、けが人の有無
- ・ 犯人について（性別、人数、年齢、服装や逃走方向等）

② 正しい場所を伝える

- ・ 警察官がすばやく現場に到着するために、110番通報では正しい場所を伝える。
- ・ 通報（発生）場所がわからないときは、交差点の名前や近くの建物の名前を伝える。

③ 110番につながらない時は

- ・ 災害、停電、携帯電話回線のトラブルなどの影響により、通信障害が発生し、110番通報できなくなった場合は、慌てることなく、周囲に助けを求めて、他のキャリアの携帯電話、固定電話、公衆電話を利用して通報する。
- ・ あらかじめ、自宅や勤務先等の周辺の警察署や交番の所在地を確認しておき、有事の際は、直接訴え出る。
- ・ パトロール中の警察官やパトカーに直接訴え出る。

④ 110番映像通報システム

- ・ 音声だけでは把握が難しい事件・事故等の現場の状況を、通報者のスマートフォン又はタブレット端末で撮影し、写真や映像とともに警察へ通報することができるシステム。