

総論

- 第1 行政に対するカスタマーハラスメント対策の必要
性と基本的な考え方
- 第2 個別事案への対応方法

第1章 定番のカスハラ事例

- 第1 窓口業務
- 【1】 同じことの繰り返し、どうしたら？
[リピート型]
- 【2】 いろんな部署に押し掛けてくる！
[リピート型]
- 【3】 「担当者を代えろ！」と怒鳴られた！
[暴言型] [権威型]
- 【4】 録音しながらの対応に激昂されてしまいました…
[暴言型] [威嚇・脅迫型]
- 【5】 説明に納得できず業務の様子を撮影しだした！
[時間拘束型]
- 【6】 110 番通報したことに苦情を言われたら？
[時間拘束型] [リピート型]
- 【7】 何度も大量の情報開示請求が来る！
[時間拘束型] [リピート型]
- 【8】 何度説明しても帰ってもらえない！
[時間拘束型] [リピート型]
- 【9】 いつまでも電話を切らせてくれません！
[時間拘束型]
- 【10】 ひどいことを言われて、頭にきます！
[暴言型]
- 【11】 街頭演説や SNS で糾弾すると脅かされています…
[威嚇・脅迫型]
- 【12】 刃物を持って押し掛けられたらどうする？
[暴力型] [威嚇・脅迫型]
- 【13】 議員との関係をほのめかし、帰ってくれませんか！
[時間拘束型] [権威型]
- 【14】 防犯カメラを撤去するよう言われたのですが…
[権威型]
- 【15】 窓口対応をしたらセクハラされた！
[セクシュアルハラスメント型]
- 第2 謝罪対応
- 【16】 誤った説明で怒らせてしまった！
[暴言型] [権威型]
- 【17】 念書を書かされてしまいました…
[権威型] [威嚇・脅迫型]
- 【18】 謝罪をしに行ったら帰れなくなった！
[時間拘束型] [庁舎外拘束型]
- 第3 SNS・インターネットトラブル
- 【19】 SNS で名前を晒されてしまった！
[SNS/ インターネット上での誹謗中傷型]
- 【20】 庁舎内でのやり取りを録音しようとしてくる！
[暴言型] [SNS/ インターネット上での誹謗中傷型]

第2章 分野別 独特なカスハラ事例

第1 警察・消防

- 【21】 何度も同じ人から 119 番通報が来る！
[リピート型]
- 【22】 捜査情報を聞き出そうとする被害者にはどう対応したら？
[リピート型] [暴言型] [威嚇・脅迫型]
- 【23】 消火活動中の暴言・暴力にはどうしたら？
[暴言型] [暴力型]
- 【24】 救急対応中に特別扱いを求められたら？
[権威型]
- 【25】 立入検査を拒絶する居住者にはどう対応したら？
[暴力型] [威嚇・脅迫型]

第2 学校・保育

- 【26】 生徒への対応について訴えと言われた！
[威嚇・脅迫型]
- 【27】 保護者が押し掛けてきて帰ってくれません！
[時間拘束型]
- 【28】 保護者に賠償を求めるのは、行き過ぎでしょうか？
[権威型]
- 【29】 体罰を理由に暴力を振るわれた！
[暴力型]
- 【30】 保育園での虐待を疑われています…
[時間拘束型] [威嚇・脅迫型]
- 【31】 学校の騒音がうるさいと苦情が来たら？
[リピート型] [暴言型]

第3 病院・介護

- 【32】 利用者の家族からアレコレ指示される！
[権威型]
- 【33】 手術後の苦情、キリがありません！
[リピート型]
- 【34】 患者が治療費を払ってくれない！
[時間拘束型] [暴言型] [権威型]
- 【35】 必要のない薬を処方しろと言われたら？
[リピート型]
- 【36】 虐待を疑ったら怒鳴り込んできた！
[権威型] [庁舎外拘束型]

第4 道路・交通・公的施設

- 【37】 街路樹を伐採しろと言われたら？
[権威型]
- 【38】 街路樹を伐採するなど言われたら？
[時間拘束型] [威嚇・脅迫型]
- 【39】 道路工事中の営業補償を請求された！
[庁舎外拘束型]
- 【40】 入館禁止にしたのに何度もやってくる！
[時間拘束型] [リピート型] [暴言型]

○内容を一部変更することがありますので、ご了承ください。

事例にみる 行政カスハラ対応の手引

ー自治体、警察・消防、学校・保育、医療・介護等ー

共編 中村 剛 (弁護士)
中村 英示 (弁護士)
古屋 丈順 (弁護士)



「どのように対処すべきか」を実践的に提示！

40の具体例を
徹底解説！

- ☒ 窓口で怒鳴られた
- ☒ 電話が終わらない
- ☒ 録音・撮影された
- ☒ 帰ってもらえない…等

- 行政機関の職員が遭遇するカスハラ事例を分野ごとに取り上げています。
- 行政機関の職員特有の留意点を踏まえて、初期対応のポイントから事案が継続・深刻化した場合の対応策まで具体的に解説しています。
- 行政への不当要求対応に習熟した弁護士が、現場で培った豊富な知見とノウハウに基づいて執筆しています。



新日本法規WEBサイトはこちら
(試し読みもできます)



通常
書籍

A5判・総頁210頁
定価4,290円(本体3,900円)送料410円
ISBN978-4-7882-9660-2

電子
書籍

新日本法規 WEB サイトで発売!!
定価3,960円(本体3,600円)
※閲覧は、ストリーミング形式になりますので、インターネットへの接続環境が必要です。

会員登録
は
お済みですか？

01
会員限定の
法令情報が読める

02
会員限定のサービスが
受けられる

03
ポイント・クーポンが
利用できる



総合法令情報企業として社会に貢献

新日本法規



【8】 何度説明しても帰ってもらえない！

時間拘束型 リピート型

市役所の担当窓口において、市民が持参した手続申請の必要書類が不足していたため、不足書類をそろえて再度窓口に出すべく説明したところ、「この書類がなくても手続はできるだろう」「なぜその書類が必要なのか説明しろ」「申請書類をもらった時はそんな説明はされなかった」という発言があり、これに対し職員が書類が必要である理由を丁寧に説明しても、なお納得せず、同趣旨の発言を繰り返し、窓口対応は3時間に及んでしまいました。

対応のポイント

まずは！

- ・対応が長時間に及んでいること、同じやり取りが繰り返されていること、別の公務に支障が出ていること等を説明し、これ以上は対応できない旨を明確に伝えます。なお居座る場合には、担当者や庁舎管理権を行使できる立場の者から、退去を求めます。

解決しなければ？

- ・庁舎管理者から明確に退去を要求しているにもかかわらず、これに応じない場合には、110番通報を行うことを検討します。不退去罪（刑130）に該当する可能性があります。

解 説

1 時間拘束型カスハラへの対応

本件は、長時間にわたり市民等が窓口に着座し、あるいはいつまでも電話を切ろうとしないといった形で職員を拘束する時間拘束型カスハラ、何度断っても同じ問合せや要求を繰り返すリピート型カスハラに当たるものです（リピート型カスハラへの対処については、事例【1】参照）。

時間拘束型カスハラへの対応としては、まず、対応が長時間に及んでいること、同じやり取りが繰り返されていること、別の公務に支障が出ていること等を説明し、これ以上は応じられないことを明確に伝えるのがセオリーです。その上で、なお膠着状態が一定時間継続する場合は、対応を打ち切って退去を求める、切電することも考えられま

第2 謝罪対応

【16】 誤った説明で怒らせてしまった！

暴言型 権威型

申請に基づく給付金の給付があるところ、申請期限について窓口へ問い合わせしてきた市民Aに対し、窓口担当職員Bが誤って1週間早い期限を伝えてしまったようです。その後、誤って伝わった期限に申請に来たAは、当日対応した窓口担当者とのやり取りで申請期限は1週間後であることを知って激昂し、「本日が期限というから仕事を休んできたのに、どういうことだ。間違った説明をした奴を出せ。きちんと謝罪させろ」、「あいつは無能だ。あんな奴に給料払うなんて税金泥棒だ」、「今日仕事を休まなければ得ていたはずの収入を払え」などと大声で申し向けてきました。

対応のポイント

まずは！

- ・「このたびは不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございません」などと、相手に不快感を抱かせる状況が生じたことについて真摯に謝罪してAの怒りの沈静化を図るとともに、Aから

【30】 保育園での虐待を疑われています…

時間拘束型 威嚇・脅迫型

「子どもがA先生にグーで顔を叩かれたと言っている。虐待ではないですか！」と保護者が園に乗り込んできました。その時は園長から「ちゃんと調査して後日報告します」と伝えて帰ってもらいましたが、事実確認したところ、園児が叩かれたという日、加害者とされた保育士は出勤していなかったことが確認できました。後日、その保護者に説明したところ、「ウチの子を嘘つき扱いするんですか！」「その日ではなく別の日の話かもしれない」「A先生をクビにしないなら、園が暴力事件を隠蔽しているとSNSで告発します！」と納得してくれず、何時間も堂々巡りになりました。その日は21時を回ったこともあり、後日改めて面談する約束をして何とか帰ってもらいました。

対応のポイント

まずは！

- ・A保育士と園児との間で、別の機

【40】 入館禁止にしたのに何度もやってくる！

時間拘束型 リピート型 暴言型

市の図書館で何度注意しても規則を守ってくれない利用者がいます。しかも、注意した職員を逆恨みし、その職員を指定して本を探させては「探すのが遅い」「税金を無駄にする無能職員」などと罵倒し、「違う本だった」などと言ってまた別の本を探させては罵倒する、ということを繰り返していました。他の職員が止めるよう何度か注意しても態度が改まらず、他にもルール違反行為や問題行動が多数確認されたことから、仕方なく入館禁止処分としました。しかし、本人は、「入館禁止は無効だ」「不当な入館禁止処分をされた」と他の利用者に訴える」などと言って連日来館し、職員が注意しても閉館時間まで居座っています。

（刑130）が成立し得ます。110番通報して警察の助力を得ることも可能な事案です。

解 説

1 公的施設の利用と迷惑行為

地方自治法244条では「正当な理由がない限り、住民が公の施設を利用することを拒んではならない」「住民が公の施設を利用することについて、不当な差別的取扱いをしてはならない」と規定していますので、公共施設は広く一般に利用できるのが原則です。

しかし、図書館を含む公共施設では、利用に当たってルールや規則が設けられていることが通常であり、利用に当たってはこれらを守る必要があります。

そして、ルール違反行為や迷惑行為を繰り返し、かつ、職員が注意しても改善しようとする悪質な利用者に対しては、施設管理者において入館拒否等が認められる場合があります。

この点、カウンターでの割り込みや、特定司書に対する過度の要求やつきまとい、蔵書管理方法に関する介入など、図書館に迷惑行為を繰り返した利用者に対する入館禁止処分に關し、「個々の住民の公立