



令和7年3月3日

午前11時30分

一関市不当要求行為等対応マニュアルを策定しました。

平成20年2月に策定した「不当要求行為等対策行動指針」を廃止し、新たに「一関市不当要求行為等対応マニュアル」を策定しました。

- 1 目的 平成20年当時と比べて社会情勢が変化し、行政として十分に対応しているにも関わらず、執拗に無理なことを要求するハードクレームや顧客（市民など）によるカスタマーハラスメント（以下「不当要求行為など」という。）は全国的な問題となっている。

本市においても、不当要求行為などへの対応で職員個人が問題を抱え込むことがないように、不当要求行為などに対応するための職員向けマニュアルを策定し、組織として適切に対応するとともに、市役所内外へ周知することで職員の対応スキル向上と顧客（市民など）の理解促進を図る。

- 2 策定日 2月21日（金）

- 3 取り組み (1) 職員研修の実施（動画視聴による研修）
(2) 市ホームページへの掲載
(3) 普及啓発ポスターの掲示

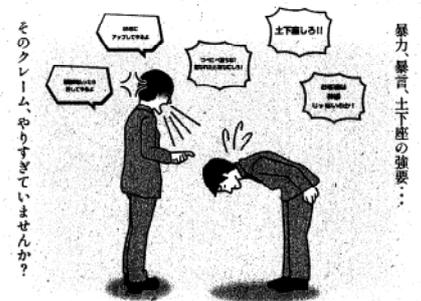
- 4 その他 本件に関する市長コメントは次のとおりです。

市民の正当な権利の行使への対応は「職員の責務」であることを前提としつつ、不当要求行為などに対しては次のとおり対応する。

- ・ 悪質な要求は警察とも連携し対応していく
- ・ 悪質な顧客に対しては被害届や告訴も検討する
- ・ 常習的に同じ行為を繰り返す顧客に対しては

15分で対応を打ち切る

- ・ 悪質な顧客に対しては基本的に取り合わないこととする
- ・ 職員が安心して業務を行い、市民の皆様により良いサービスを提供できる環境づくりを進めていくため、ご理解とご協力をお願いしたい



STOP! カスタマーハラスメント

カスタマーハラスメントとは？
カスタマーハラスメントとは、例えば、
・ 過大な要求や不当な言いがかりなど、主観
内観等に問題があるもの
・ 主張する内容には正当性があるが、暴力や
暴言など、主観方法に問題があるものが
考えられます。
暴力行為を始め、中には犯罪行為に当たる
可能性のあるものも含まれます。

意見を伝える際のポイント
意見が相手と相手に伝わるように、役職員
に意見を伝える際には、以下の点を意識し
てみてください。
①心と呼吸、落ち着きましょう！
②言いたいこと、要求したいことを明確に、
そして理由を丁寧に伝えましょう！
③役職員の説明も聞きましょう！

【厚生労働省作成ポスター】

問い合わせ先

〒021-8501 岩手県一関市竹山町7番2号

市長公室政策企画課 主任主事 高橋純一

電話：(0191) 21-8633 (ダイヤル) FAX：(0191) 21-2164

メールアドレス：junichit@city.ichinoseki.iwate.jp