行政相談における「業務の範囲や程度を明らかに超える苦情相談」への対応

令和７年４月
総務省行政評価局

１.背景・趣旨

○　近年、悪質クレームなど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が社会問題となっており、国、自治体、企業その他各種団体においては、対策が進められている。とりわけ、東京都では、令和７年４月１日から施行される「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」において、国の機関を含む事業者に、必要な体制の整備、ハラスメントを受けた就業者への配慮、防止のための手引の作成その他の措置を講ずるよう努めることとされており、総務省においても、これを踏まえた対応が必要となる。

○　少子高齢化・人口減少の下で、国の行政の担い手の確保がますます難しくなる中、職員一人ひとりの健康を確保し、働きがいを持って業務遂行できる勤務環境の整備が最重要課題である。

○　当省が行っている行政相談においても、業務の範囲を超える要求や、社会通念上明らかに程度を越える手段・態様による要求への応対が看過できない問題となってきていることから、窓口対応に従事している職員を守るとともに、行政相談の機能を十全に発揮させるため、こうした業務の範囲や程度を明らかに超える苦情相談について、対応方針を特に定めることとする（※）。

※　令和２年６月施行の人事院規則 10-16（パワー・ハラスメントの防止等）等において、パワー・ハラスメントの防止に必要な措置を講ずることが各省各庁の長の責務とされ、その責務には、各省庁の行政サービスの利用者等からの言動で、当該省庁の業務の範囲や程度を明らかに超える要求をするものに関する苦情相談があった場合、組織として対応し、その相談に応対する職員の救済を図ることも含まれるものとされているが、こうした苦情相談への応対について具体的な内容は示されていない状況である。

２.「業務の範囲や程度を明らかに超える苦情相談」の範囲

厚生労働省が令和４年２月に作成した「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」等を踏まえると、下記のような行動の例が該当するものと考えられる。

身体的な攻撃	殴る・蹴る、つばを吐きかける
精神的な攻撃	侮辱、差別的な言動、「税金泥棒」といった罵声
暴言	大声・暴言で職員を責める、大声で恫喝、罵声、暴言の繰り返し
脅迫	物を壊す、殺すといった発言による脅し、SNS やマスコミへの暴露をほのめかす、対応者の周辺の物に対する暴力

セクハラ	職員へのつきまとい、わいせつな発言・行為
揚げ足取り・言いがかり	言葉尻を捉える・粗探しをしてくる、当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立て、「態度が気にくわない」といった言いがかり
正当な理由のない過度な要求	制度上対応できないことへの要求、担当業務外の苦情
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、文書等で謝罪や土下座を強要
拘束	長時間の電話、職場外での拘束、夜間の対応要求、職員の自宅への個人的な連絡
繰り返し	同じ内容のクレームを繰り返す、電話を終了してもすぐにかけ直してくる、複数部署にまたがる複数回のクレーム
非協力	説明を聞いてくれない、説明をしても納得・理解してくれない、謝罪を受け付けてくれない
話し相手	本筋とは関係のない話をする、自己主張ばかりで話が進まない
上司の要求	上司等による対応を要求する
人事への口出し	特定の人物を名指しで「あいつをやめさせろ」、「前の担当の方が良かったので戻せ」といった要求
無断撮影	カメラやスマートフォン等による職員や職場の無断撮影
投稿	雑誌やミニコミ誌への投稿、対応状況や職員の名前等をSNSや動画共有サイトへ投稿

３.「業務の範囲や程度を明らかに超える苦情相談」に対する対応方針

上記２の行動があった場合は、「業務の範囲や程度を明らかに超える苦情相談」に該当するものとして、以下の対応を行うものとする。また、以下の対応を行っても状況が継続する場合は、必要に応じて、警察への通報や法的措置などの措置を講じる（特に、暴力型や威嚇・脅迫型のように職員の身の安全に関わるものは、躊躇なく警察に通報等の措置を講じる。）。

（１）電話又は来訪による相談の場合

【基本方針】

相談者への応対の中で、相談者から上記２の行動があった場合は、

- まずは、相談者に、不当な要求や著しい迷惑行為があったことを伝え、やめるよう求める。
- それでも行動が継続する場合は、不当な要求や著しい迷惑行為を伴う要求には対応できないことを伝えた上で、応対を打ち切ることを明確に伝え、応対を打ち切る（電話の場合は、電話を切る。来訪の場合は、応対を打ち切り、退去を求める。）。

【タイプ別の方針】(※)

※　厚生労働省が作成した「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」等を参考に分類した。
（　）書は、上記２の行動例の中でそれぞれの型に該当する主なもの。

① 時間拘束型（揚げ足取り・言いがかり、正当な理由のない過度な要求、拘束、繰り返し、非協力、話し相手）

- 行政相談での対応や解決ができない要求については、対応できない理由（行政相談の範囲を超える要求である、解決すべき具体の困りごとがない、相談内容や事実関係がわからない等）を説明し、要求には応じられないことを告げる。それでも相談が続く場合（最長でも 30 分）は、応対を打ち切る。
- 一度の電話又は来訪の中での同様の内容の繰り返しについては、3 回目と思われた時点で繰り返しになっていることを伝え、新たな情報がないようであれば応対を終了することを伝えて、応対を終了する。

② リピート型（正当な理由のない過度な要求、繰り返し、非協力、話し相手）

- 既に一度対応を完了した内容についての再度の相談（2 回目の相談）においては、既に対応済みであり、（新たな事実の判明などの状況変化がない限り）結論が変わることはないことを説明し、次回以降は応対しかねることを伝える。
- 同じ相談者からのそれ以降の相談（3 回目以降の相談）については、前回までの相談と異なる内容かどうかを確認し、同様の内容と判断した場合はその時点で、

ⅰ）これ以上の対応はできないため応対を打ち切ることを伝えるとともに、
ⅱ）同様の内容でのこれ以上の相談はやめるよう求め、
応対を打ち切る。

③ 暴言型（精神的な攻撃、暴言、脅迫、投稿）

- 以下の行動があったときは直ちにやめるように求める。その際、感情的になっているようであれば、冷静になるように求める。
  ⅰ）大声を張り上げる行為（理由：恐怖を与える、萎縮させる、周囲の迷惑となる）
  ⅱ）侮辱的な発言や名誉毀損、人格を否定する発言（理由：ハラスメントに当たる）
- やめない場合は、対応しかねることを伝えて応対を打ち切る。

④ 暴力型（身体的な攻撃、脅迫）

- まずは、行為者から危害が加えられないよう一定の距離を保つ等、最優先で安全を確保する。
- その上で、やめるように求めるとともに、やめなければ警察に通報することを伝え、やめない場合は、応対を打ち切り、警察に通報する。

⑤　威嚇・脅迫型（脅迫、無断撮影、投稿）

・　対応者が威嚇・脅迫と感じる言動があったときは、威嚇・脅迫と感じさせる言動であることを伝え、やめるように求めるとともに、やめなければ警察に通報することを伝える。

・　やめない場合は、対応しかねること及び警察に通報することを伝えて応対を打ち切り、警察に通報する。

⑥　権威型（権威型、上司の要求、人事への口出し）

・　不当な要求や特別扱いの要求には、毅然として応じない。

⑦　セクシャルハラスメント型（セクハラ）

・　セクハラであることを伝え、やめるよう求める。

・　やめない場合は、対応しかねることを伝え、応対を打ち切る。

（２）来訪による相談の場合の留意事項

・　暴力型や威嚇・脅迫型のように身の安全に関わる可能性があるため、原則として複数名で対応する。

・　応対を打ち切り、退去を求める際や、退去の求めに応じないことから警察に通報する際には、警備員がいる庁舎では警備員と連携を取りながら対応する。

（３）メール等文書による相談の場合

①　リピート型・一斉送信型

（揚げ足取り・言いがかり、正当な理由のない過度な要求、繰り返し、非協力）

・　既に一度対応を完了した内容についての再度の相談（2 回目の相談）においては、既に対応済みであり、（新たな事実の判明などの状況変化がない限り）結論が変わることはないことを説明し、次回以降は応対しかねる（返信しかねる）ことを伝える。

・　同じ相談者からの同旨での３回目の相談においては、

ⅰ）これ以上の対応はできないため、同様の内容でのこれ以上の相談はやめるよう求めるとともに、

ⅱ）仮に、同様の内容と判断される相談がなされた場合は、返信しないことを伝える。

・　それでも同旨での相談が続く場合は、返信しない。

②　暴言型、威嚇・脅迫型、セクシャルハラスメント型

（精神的な攻撃、暴言、脅迫、セクハラ、投稿）

・　侮辱的な内容や名誉毀損、人格を否定する内容、威嚇・脅迫と感じる内容、セクハラと感じる内容があった時は、

ⅰ）やめるように求めるとともに、

ⅱ）仮に以後の相談の際に同様の内容があった場合は、応対しかねる（返信しかねる）ことを伝える。

・　同じ相談者からの以降の相談において、暴言等に当たる内容があった場合は、返信しない。

③　権威型（権威型、上司の要求、人事への口出し）

・　不当な要求や特別扱いの要求には、毅然として応じない。

４.その他留意事項

・　行政相談は、国民の行政に関する困りごとを把握し、その解決の促進を図るものであるので、まずは国民からの相談に「きくみみ」を持って耳を傾ける必要があることを忘れてはならず、軽々に「業務の範囲や程度を明らかに越える苦情相談」と判定して相談者からの正当な相談を打ち切るようなことは、厳に慎まなければならない。

・　電話及び来訪による相談については、相談内容の正確な把握・記録のため、原則として録音をする。

・　行政相談においては、相談毎に担当者を固定せず組織として対応していることに加え、近年では、SNS 等への投稿被害から職員を保護する必要も増してきているため、原則は氏名を名乗らないこととする。ただし、業務上必要と判断した場合は、この限りではない。