

# 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

総務省行政評価局行政相談管理官室

## 資料 目次

0. 総務省の行政相談
1. 背景・趣旨
2. 「業務の範囲や程度を明らかに超える苦情相談」の範囲
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
4. その他留意事項

# 0. 総務省の行政相談

# 行政相談とは

総務省の行政相談は、国の仕事や手続、サービスなどに関する困りごとを受け付け、解決に向けて対応する制度です。



## 公共インフラ

流木がたまって  
このままだと危ない！

改善前

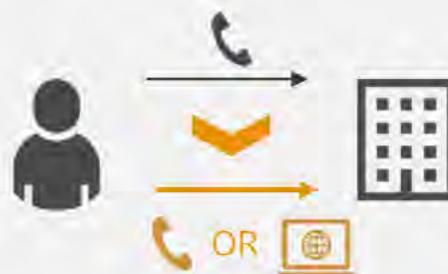


改善後



## いろいろな手続

加入電話契約の契約者本人が  
死亡した場合の解約手続を、  
オンラインでも受け付けてほし  
いなあ



オンラインでも  
解約申込みが可能に



どこに相談したらよいのか  
分からぬ、  
相談窓口で解決しない

- ・申請先の窓口が分からぬ
- ・相談窓口に行ったけど納得  
できないなど

(国の仕事に対するご意見も承っています。)

# 相談内容

- ・ 国の行政などへの苦情や意見・要望をご相談いただけます。
- ・ 誰でも相談できます。年齢・職業・居住地は問いません。匿名相談も可能です。



医療保険・  
年金



雇用



役所の  
手続



道路・  
公共施設

… その他、行政に関するこ

# 選べる相談方法

制度などについて、すぐに答えが知りたいときは



## 国・地方共通相談チャットボット 「Govbot(ガボット)」

- ・ 24時間365日、疑問があればインターネットからいつでも利用できて、すぐに答えが分かります。
- ・ 子育て、マイナンバー、医療保険、税、年金、不動産登記、戸籍、防災・災害対応、高齢者福祉(介護等)に加え、マイナ免許証、年収の壁などの新たなトピックについて、よくある質問と回答を用意しています。



苦情、要望など具体的な相談をしたいときは

## 行政相談窓口「きくみみ」

- ・ 総務省行政相談センターや全国5,000人の行政相談委員が、直接相談に対応します。
- ・ インターネットや電話で相談できます。

きくみみ



☎ 0570-090110(全国共通番号)

# 災害時の行政相談

- ・ 被災者に対する各種支援措置の案内など、きめ細かな相談対応に取り組んでいます。
- ・ 災害の規模等に応じて、以下の「特別行政相談活動」を組み合わせて実施します。



## 生活支援情報 ガイドブック

生活支援情報や地域ごとの相談窓口をまとめたガイドブックを作成。



## 災害専用の 電話相談窓口

被災者から幅広く相談を受け付ける、通話料無料の専用電話を開設。



## 特別行政相談所 の開設

行政相談委員、市町村、各種専門家等と連携し、対面で相談できる相談所を各地で開設。

(参考) 総務省設置法(平成11年法律第91号)(抄)

(所掌事務)

第四条 総務省は、前条第一項の任務を達成するため、次に掲げる事務をつかさどる。

一～七 略

八 法律により直接に設立される法人又は特別の法律により特別の設立行為をもって設立すべきものとされる法人(独立行政法人を除く。)の新設、目的の変更その他当該法律の定める制度の改正及び廃止に関する審査を行うこと。

九 略

十 各府省及びデジタル庁の政策について、統一的若しくは総合的な評価を行い、又は政策評価の客観的かつ厳格な実施を担保するための評価を行うこと。

十一 各行政機関の業務の実施状況の評価(当該行政機関の政策についての評価を除く。)及び監視を行うこと。

十二 第十号の規定による評価並びに前号の規定による評価及び監視(次号において「行政評価等」という。)に関連して、次に掲げる業務の実施状況に関し必要な調査を行うこと。

イ 独立行政法人の業務

ロ 第八号に規定する法人の業務

ハ 特別の法律により設立され、かつ、その設立に関し行政官庁の認可を要する法人(その資本金の二分の一以上が国からの出資による法人であって、国の補助に係る業務を行うものに限る。)の業務

二 国の委任又は補助に係る業務

十三 行政評価等に関連して、前号二の規定による調査に該当するもののほか、地方自治法(昭和二十二年法律第六十七号)第二条第九項第一号に規定する第一号法定受託事務に該当する地方公共団体の業務(各行政機関の業務と一体として把握される必要があるものに限る。)の実施状況に関し調査を行うこと。

十四 各行政機関の業務、第十二号に規定する業務及び前号に規定する地方公共団体の業務に関する苦情の申出についての必要なあつせんに関すること。

十五～九十六 略

2 略

# 1. 背景・趣旨

2. 「業務の範囲や程度を明らかに超える苦情相談」の範囲
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
4. その他留意事項

- 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化。
- 国、自治体、企業等において対策が進められている。

【参考】東京都では、令和7年4月1日に  
「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」を施行。  
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た。

■ 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。

- 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た。
- 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、対応方針を策定。

1. 背景・趣旨

2. 「業務の範囲や程度を  
明らかに超える苦情相談」  
の範囲

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

4. その他留意事項

■ 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、次のような行動の例が該当するものと考えられる。

類型	具体的な行動の例
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

類型	具体的な行動の例
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	制度上対応できることへの要求、 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

類型	具体的な行動の例
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

類型	具体的な行動の例
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

## 「業務の範囲や程度を明らかに超える苦情相談」に 該当するかどうかの判断における留意点

- ✓ 要求の内容や手段・態様から総合的に判断。
- ✓ 相談者は、被った不利益のために  
一時的に感情的な言動をとることも  
があるので、それを見極めることが重要。



1. 背景・趣旨
2. 「業務の範囲や程度を明らかに超える苦情相談」の範囲
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
4. その他留意事項

■ 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、本方針に記載の対応を行う。

- (1) 電話又は来訪による相談の場合
- (2) 来訪による相談の場合の留意事項
- (3) メール等文書による相談の場合

(1) 電話又は来訪による  
相談の場合

## 【基本方針】

- 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。

## 「不当な要求」や「著しい迷惑行為」があったことを伝える理由

- ✓ 必ずしも相談者に自覚があるとは限らない。  
(該当するかどうかや程度の認識が  
加害側と被害側では異なる場合、  
冷静さを失っている場合等)



## 【タイプ別の方針】

- ① 時間拘束型
- ② リピート型
- ③ 暴言型
- ④ 暴力型
- ⑤ 威嚇・脅迫型
- ⑥ 権威型
- ⑦ セクシャルハラスメント型

## 【タイプ別の方針 ①/7】

### 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



(① 時間拘束型)

■ 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、解決すべき具体的な困りごとがない、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。

(① 時間拘束型)

■ 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。

✓ 時間をかけても進展が望めない相談は、  
時間や繰り返しの回数を目安として応対を切り上げる  
といった対応をせざるを得ない。



【タイプ別の方針 ②/7】

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



(② リピート型)

- 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。

(② リピート型)

- 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。

## 応対を打ち切る手順

- i ) 既に行政相談としてできることは行っており、  
これ以上できることはないことの表示
- ii ) 次回以降は応対しかねることの表示
- iii ) 応対を終了するという意思表示



【タイプ別の方針 ③/7】

### ③ 暴言型

… 精神的な攻撃、暴言、脅迫、投稿



(③ 暴言型)

- 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 ) 侮辱的な発言や名譽毀損、人格を否定する発言  
(理由：ハラスメントに当たる)

(③ 暴言型)

■ 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。

## 暴言型の電話による相談の場合の対応

✓ 相談者の勢いに飲まれ、適切な対応ができなくなることも想定されるため、複数での対応を徹底

i) 直接応対していない職員も応対している職員の対応に注意を払う。



(暴言型の電話による相談の場合の対応)

ii) 管理職や上司は応対している職員を支援する。

- ・メモ出しや助言
- ・他の職員又は自らに交代

iii) 応対する職員は「復唱型会話」を行う  
よう努める。



【タイプ別の方針 ④/7】

## ④ 暴力型

… 身体的な攻撃、脅迫



(④ 暴力型)

- 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。

【タイプ別の方針 ⑤/7】

## ⑤ 威嚇・脅迫型

… 脅迫、無断撮影、投稿



(⑤ 威嚇・脅迫型)

- 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。

【タイプ別の方針 ⑥/7】

## ⑥ 権威型

… 権威型、上司の要求、人事への口出し



(⑥ 権威型)

■ 不当な要求や特別扱いの要求には、毅然として応じない。

## 権威型の要求に毅然として応じないための対応

i) 行政相談について十分に説明した上で、  
できることとできないことを明らかにし、  
相談者の納得を得るよう努める。



(権威型の要求に毅然として応じないための対応)

ii) 不用意な発言はしない。

あいまいな説明で相談者に言質を取られたり、  
過度の期待を与えることのないように  
注意する。



(権威型の要求に毅然として応じないための対応)

iii) 応対に苦慮する場合には、応対を中断し、  
迷わず速やかに上司に判断を仰ぐ。



【タイプ別の方針 ⑦/7】

## ⑦ セクシャルハラスメント型

… セクハラ



(⑦ セクシャルハラスメント型)

- セクハラであること伝え、やめるよう求める。
- やめない場合は、対応しかねること伝え、応対を打ち切る。

セクシャルハラスメント型では、  
執拗なつきまといや待ち伏せ等、  
職員に危害が及ぶ事態に発展するおそれがある場合は、  
弁護士や警察への相談等を検討する。



(1) 電話又は来訪による相談の場合

(2) 来訪による相談の場合  
の留意事項

(3) メール等文書による相談の場合

- 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。

## 暴力型や威嚇・脅迫型への応対で警察へ通報する場合の留意事項

✓ あらかじめ最寄りの警察に有事の際の対応を相談しておく。

その際、警察介入の相場観について承知しておくことが有益である。



(暴力型や威嚇・脅迫型への応対で警察へ通報する場合の留意事項)

✓ 警察に通報するに当たっては、  
何時何分に職員がどのように退去を求め、  
どのようなやり取りがあったかを記録しておく  
ことが望ましい。



- (1) 電話又は来訪による相談の場合
- (2) 来訪による相談の場合の留意事項
- (3) メール等文書による相談の場合

## 【タイプ別の方針】

- ① リピート型・一斉送信型
- ② 暴言型、威嚇・脅迫型、セクシャルハラスメント型
- ③ 権威型

※ 「電話又は来訪による相談の場合」で設けていた「時間拘束型」・「暴力型」をなくし、「一斉送信型」を追加

【タイプ別の方針 ①/3】

## 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)



(① リピート型・一斉送信型)

電話又は来訪による相談の場合と同じ

- 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。

(① リピート型・一斉送信型)

電話又は来訪による相談の場合と同じ

- 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。

【タイプ別の方針 ②/7】

## 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



(② 暴言型、威嚇・脅迫型、セクシャルハラスメント型)

電話又は来訪による相談の場合と同じ

■ 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。

(② 暴言型、威嚇・脅迫型、セクシャルハラスメント型)

電話又は来訪による相談の場合と同じ

■ 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。

【タイプ別の方針 ③/7】

### ③ 権威型

… 権威型、上司の要求、人事への口出し



(③ 権威型)

電話又は来訪による相談の場合と同じ

■ 不当な要求や特別扱いの要求には、毅然として応じない。

1. 背景・趣旨
2. 「業務の範囲や程度を明らかに超える苦情相談」の範囲
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

## 4. その他留意事項

- ▶ 「業務の範囲や程度を明らかに超える苦情相談」に発展させないために
- ▶ 「業務の範囲や程度を明らかに超える苦情相談」に対応した職員の精神的ダメージの軽減

- 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。
- 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。

「業務の範囲や程度を  
明らかに超える苦情相談」に  
発展させないために



▶ 「業務の範囲や程度を明らかに超える苦情相談」に発展させないために

- ① 相談者の立場に立って、その主張を理解する
- ② 困りごとに関する事実関係を確定する
- ③ 事実関係に基づき、行政相談として  
できること・できないことを明確にする

▶ 「業務の範囲や程度を明らかに超える苦情相談」に発展させないために

① 相談者の立場に立って、その主張を理解する

✓ 先入観を持たず、相談者の立場に寄り添い、  
しっかりと傾聴する「親切・丁寧」な姿勢で  
応対に臨む必要がある。



▶ 「業務の範囲や程度を明らかに超える苦情相談」に発展させないために

## ② 困りごとに関する事実関係を確定する

- ✓ 何ができるて何ができないかを見極める。  
そのために、見極めの材料となる事実関係を可能な限り確定させる。



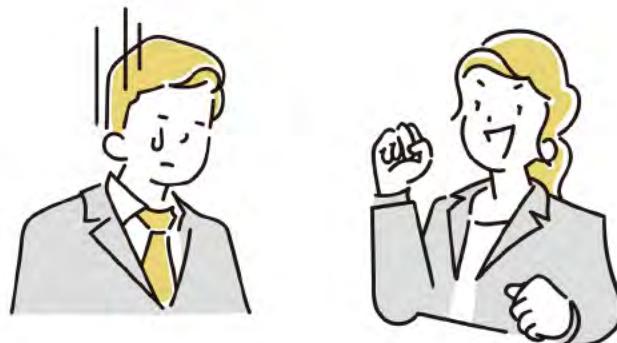
▶ 「業務の範囲や程度を明らかに超える苦情相談」に発展させないために

③ 事実関係に基づき、行政相談として  
できること・できないことを明確にする

✓ 相談者に過大な期待や誤解を与えないよう、  
適切なタイミングで、相談者の困りごとについて  
「何ができる・何ができないか」の  
枠組みを設定し、  
相談者に明確に伝える必要がある。



# 「業務の範囲や程度を明らかに 超える苦情相談」に対応した職員の 精神的ダメージの軽減



▶ 「業務の範囲や程度を明らかに超える苦情相談」に対応した職員の精神的ダメージの軽減

- ✓ 早期の手当てが重要
- ✓ 一律の対応ではなくそれぞれの状態に応じた  
丁寧な対応が必要（精神的ダメージの反応は個人差が大きい）
- ✓ 必要に応じて、専門家による  
カウンセリングが受けられるよう配慮



ご清聴ありがとうございました。