

酒々井町カスタマー・ハラスメント対策マニュアル

令和8年9月

酒々井町

目次

1. カスタマー・ハラスメント対策の目的
2. カスタマー・ハラスメントとは
 - (1) カスタマー・ハラスメントの定義
 - (2) カスタマー・ハラスメントと判断する観点
 - (3) カスタマー・ハラスメントに該当する行為の例
 - (4) カスタマー・ハラスメントの認定
3. カスタマー・ハラスメントへの基本的な心構え、対応フロー
 - (1) 対応の基本的な心構え
 - (2) カスタマー・ハラスメントの対応フロー
 - (3) カスタマー・ハラスメント事案が発生した場合の対応原則
 - (4) カスタマー・ハラスメントの類型別対応事例
4. カスタマー・ハラスメント事案発生後の対応
 - (1) 所属内での対応
 - (2) 所属内でのメンタルヘルスケア
 - (3) 総務課（相談窓口）への報告・相談等
5. カスタマー・ハラスメントの予防に向けた取組
 - (1) 職員から上司への早期報告
 - (2) 上司による所属内での実態把握
 - (3) 町民への周知・啓発
 - (4) 職員研修の実施
6. その他
 - (1) カスタマー・ハラスメントと刑事事件との実際
 - (2) カスタマー・ハラスメントと民事責任との実際
 - (3) 行政対象暴力とカスタマー・ハラスメント

1. カスタマー・ハラスメント対策の目的

近年、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」が全国的に社会問題となっています。本来、町に寄せられるご意見やご要望は行政サービスの向上に資する貴重なものです。

職員はこれまでも丁寧かつ誠実な対応に努めてまいりましたが、一方で、様々なご意見等の中には、不当な要求と思われるものや、職員の人格を否定し、尊厳を傷つける言動を伴うものが存在することも事実です。

こうした「常識の範囲を超えた要求や言動」は、勤務環境を悪化させるだけでなく、職員のメンタル不調を招くおそれがあります。このような状況が発生した際、職員個人の対応だけでは問題の長期化や行政サービス提供の遅滞を招くなど、通常業務への重大な支障を及ぼす懸念があります。

本マニュアルではカスタマー・ハラスメントに対する基本的な考え方や対応手順等を定め、組織として一貫した対応をとることを目的とします。これにより、職員の過度な負担を軽減し働きやすい職場を維持するとともに、町民の皆さまに対する行政サービスのさらなる向上を目指します。

2. カスタマー・ハラスメントとは

（１）カスタマー・ハラスメントの定義

人事院規則 10－17（令和8年10月1日施行）において、次のように定義しています。

職員の職務に係る行政サービスの利用者等（以下「行政サービスの利用者等」という。）からの言動であって職員が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えるものにより、職員が精神的若しくは身体的な苦痛を与えられ、職員の人格若しくは尊厳が害され、又は職員の勤務環境が害されることをいう。

※「職員の職務に係る行政サービスの利用者等」とは、対面であるか否かにかかわらず職員が従事する職務に関し当該職員に関わる全ての者をいいます（例：職務において応対する行政サービスの利用者（地域住民）、事業者、報道機関、議員、他自治体等）。すなわち、窓口を利用する者や電話で問い合わせる者など、職員が職務上関係する全ての者がカスタマー・ハラスメントの行為者となる可能性を秘めています。

（２）カスタマー・ハラスメントと判断する観点

カスタマー・ハラスメントに該当するか否かは、以下の観点を総合的に考慮して判断します。

①要求内容の妥当性

要求の事実関係、因果関係を調査した上で、町に過失があるか、またその要求に正当な法的・業務的根拠があるかを確認し、相手方の主張の妥当性を判断します。

なお、行政サービスに瑕疵や過失があり、要求自体に妥当性が認められる場合であっても、次に掲げる

②又は③の要素が認められるときは、カスタマー・ハラスメントに該当する可能性があります。

②要求の手段・態様の相当性

相手方の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であるか確認します。

たとえ要求内容に妥当性がある場合でも、業務の遂行に支障が生じるような過度な行為は、社会通念上不相当とします。具体的には、暴力的、威圧的、継続的、拘束的、差別的又は性的な言動が認められる場合、これらはカスタマー・ハラスメントに該当します。

③職員の勤務環境の害する程度

相手方からの人格や尊厳を否定する言動等により、職員が身体的・精神的に苦痛を受け、勤務環境が著しく悪化することで、本来の能力発揮が妨げられるなど、就業上看過できない支障が生じているかを確認します。

- ・ 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
- ・ 対応方法が分からない曖昧な要求
- ・ 当町の行政サービスに直接関係のない他団体の取組等に関する要求

(3) カスタマー・ハラスメントに該当する行為の例

次の表に分類されない行為であっても、カスタマー・ハラスメントに該当する場合があります。

分類	行為の例
長時間拘束型	・ 一定時間を超える長時間の拘束、居座り ・ 長時間の電話
リピート型	・ 頻繁に来庁し、又は電話し、その度にクレームを言う。 ・ 複数部署にまたがる複数回のクレーム
暴言・暴力型	・ 暴言で執拗に職員を責める。 ・ 侮辱的・差別的な発言をする。 ・ 殴る、蹴るなどの暴力をふるう。 ・ つばを吐きかける、机をたたく。
脅迫型	・ 物を壊す、殺すといった発言による脅し ・ インターネット上やマスコミ等へ悪評を投稿することをほのめかす。
権威型	・ 優位な立場にいることを利用した暴言を言う。 ・ 特別扱いを要求する。 ・ 謝罪や土下座を強要する。
誹謗中傷型 (SNS への投稿)	・ 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投稿する。 ・ 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
セクシャルハラスメント型	・ 性的な言動・行動・職員へのつきまとい
正当な理由のない過度な要求等	・ 言いがかりによる金銭要求 ・ 制度上できないことへの要求 ・ 当町の行政サービスに関係ないことへの要求・苦情 ・ 職員個人への攻撃、要求

(4) カスタマー・ハラスメントの認定

行政サービスに対する苦情やクレームは、本来、業務改善やサービス向上につながる貴重な意見であり、それら全てをカスタマー・ハラスメントとみなすことは適切ではありません。職員は、まず丁寧かつ誠実な対応に努めることが基本です。

その上で、「要求内容の妥当性」及び「手段・態様の相当性」を照らし合わせ、社会通念上許容される範囲を超えているかという観点から、カスタマー・ハラスメントに該当するかを総合的に判断します。

3. カスタマー・ハラスメントへの基本的な心構え、対応フロー

(1) 対応の基本的な心構え

行政サービスの利用者等からの相談や意見に対しては、町民目線に立った丁寧な対応を心がけます。初期段階の苦情やクレームには、まずは冷静に話を聴き、誠実な説明を尽くすなど、適切な対応に努めます。

なお、苦情の申出を受けた時点では、正確な事実関係が把握できていないことも想定されるため、当町として事実や責任を認めたと誤解されるような発言は慎むよう留意してください。不明な段階での安易な謝罪は、予期せぬトラブルや責任を問われるリスクがあるため、慎重な対応が求められます。

(2) カスタマー・ハラスメントの対応フロー

担当職員

①行政サービスの利用者等からの申出・要求等への初期対応

- ・誠意ある態度で、相手の主張を冷静に聴取し、丁寧に対応する。
- ・5W1Hを意識し相手の主張を正確に聞き取り、その内容を記録する。
- ・カスタマー・ハラスメントに該当するおそれがある場合や、自身の対応だけでは解決が困難と判断した場合は、速やかに対応を一時中断（又は保留）し、上司の指示や助言を求める。



班長職員等

②カスタマー・ハラスメントの判断と組織的対応

- ・担当職員を一人にさせないように、上司や周囲の職員はフォローする。
- ・適切なアドバイス等を行い、担当職員への負担が大きいと判断される場合は、電話対応や窓口対応を交代する。
- ・カスタマー・ハラスメントに該当する可能性があるとは判断した場合は、速やかに所属長に報告する。



該当する可能性がある



該当する
可能性がない

所属長

③カスタマー・ハラスメントの総合的判断

・報告された情報に基づき事実関係を確認し、「2.(2)カスタマー・ハラスメントと判断する観点」で示した3つの要素を総合的に照らし合わせ、当該事案がカスタマー・ハラスメントに該当するか否かを判断する。

該当する

【カスタマー・ハラスメント該当】

④事案への組織的対応

該当しない

【カスタマー・ハラスメント非該当】

・上司がフォローを行い、担当職員が落ち着いて対応を継続できるようサポートする。
・必要に応じて、上司が同席するなどの体制をとり、職員を一人で抱え込ませないようにする。

④事案への組織的対応

所属長は、報告を受けた事案について、以下の方針に基づき対応を指示する。

●職員は、毅然とした態度で冷静に対応すること。

●組織的な対応体制の構築

・複数名による対応（対面）

原則として複数名で対応する。担当職員・上司のほか、記録担当や録音担当などを配置し、役割分担を明確にする。なお、録音を行う場合は、相手方にその旨を伝え、同意を得ることを基本とする。

・電話対応時のサポート体制

電話対応は物理的に複数名での対応が困難なため、担当者が主として対応する。ただし、長時間にわたる場合や、対応に苦慮している様子が見受けられる場合は、周囲の職員が速やかにフォローに入る（メモ作成、調査補助、必要に応じた交代）。

・記録の徹底

対応日時、経過時間、相手方の情報、具体的な主張内容、言動・様子 等

・対応の打ち切り判断

対応が長時間に及ぶ場合（目安：対面60分、電話30分）や暴言・誹謗中傷等が認められる場合は、毅然と対応を終了する。

「これ以上の対応はいたしかねます。」と明確に伝える。

対面の場合は退去を求め、電話の場合は通話を終了する。

※電話終了時等の注意点

・「カスタマー・ハラスメント」という言葉は使用しない。

相手方に対し、「カスタマー・ハラスメントである」という表現は原則として用いない。この言葉を伝えることで、相手方の反発を招き、言動がさらに悪化するおそれがあるため。

・具体的な事実に焦点を当てる

対応の終了を告げる際は、ハラスメントの名称ではなく、相手方の「具体的な言動」や「不当な要求内容」を理由として提示する。

（例：「暴言を繰り返されるため」「執拗な大声が続くため」「対応の範囲を超えた要求であるため」等を理由に、対応を終了する。

○合理的配慮の提供について

行政サービスを利用される方の中には、障がいのある方や認知症等により合理的配慮を必要とされる方がいます。

障がい者等から不当な差別的取扱いの禁止を求めることや、社会的障壁の除去を必要としている旨の意思を表明すること自体は、正当な権力行使であり、カスタマー・ハラスメントには当たらないことに十分留意する必要があります。

なお、職員はこうした特性を十分に理解し、相手方との建設的な対話を通じて、過重な負担とならない範囲で適切な配慮の提供に努めなければなりません。

（３）カスタマー・ハラスメント事案が発生した場合の対応原則

①時間を設定する

対応を開始する際に「業務の都合上、〇時までならお話を伺うことができます。」など、終了時間をあらかじめ相手方に明示する。

【時間設定の目安】 対面対応の場合・・・最大 60 分程度

電話対応の場合・・・最大 30 分程度

※あくまで目安であり、建設的な話が進展しない場合や、暴言・暴力等の悪質な行為が認められる場合は、この時間を待たずに速やかに対応を終了してください。事案の緊急性や悪質性に応じて、毅然とした対応を行うことが重要です。

②議論は避け、毅然と対応する

無用な議論は、矛盾した説明や失言を誘発するおそれがあります。議論には応じず、相手の要求に対して端的な対応を心がける。

③曖昧な回答を避ける（即答せず、時間をおく）

曖昧な言動は避け、相手に期待を持たせるような発言や、その場しのぎの回答は厳禁です。事実確認が必要な場合は、即答を避け、「事実を確認し、改めて回答します」「調査に時間を要するため、後日連絡します」など、時間を置いて回答する旨を伝える。

④所属長による対応は慎重に判断する

対応は組織として段階的に行うことが原則です。所属長による対応が早期解決に結びつく場合を除き、所属長による対応は慎重に判断する。

⑤速やかに警察に通報する

次の事案については、カスタマー・ハラスメントの判断基準に照らすまでもなく、違法行為に該当する可能性が極めて高いため、身の安全を最優先に確保したうえで、ためらうことなく速やかに警察へ通報する。

- ・暴力行為（殴る、蹴るなど）
- ・器物損壊
- ・生命・身体への脅迫（「殺す」「火をつける」などの言動）
- ・不退去（退去を求めても応じない場合）
- ・その他、緊急を要する違法行為

(4) カスタマー・ハラスメントの類型別対応事例

要求内容の妥当性にかかわらず、その手段や態様が社会通念上不相当と判断される言動について、具体的な事例と対応方法を以下のとおり例示します。

長時間拘束型
①対応開始から一定時間（対面 60 分、電話 30 分）を目安に、これ以上の対応が困難な旨を明確に伝える。 「説明したとおり、これ以上こちらで対応できることはございません。」 ②長時間にわたることが予想される場合は、対応できる時間をあらかじめ設定する。 「この後の予定もございますので、〇時までならお話を伺えます。」 ③設定した時間が経過した場合は、速やかに終了を促す。 「お時間となりました。他の予定がありますのでお引き取りください。（電話を終了させていただきます。）」
リピート型
①既に組織としての回答が済んでいる旨を伝え、同じ内容の繰り返しには応じられないことを明示する。 「これまでに複数回ご説明しているとおり、こちらで対応できることはありません。」 「同じ内容について再度のご指摘をいただいても、回答は変わりません。これ以上同じ話を繰り返されるのであれば、本日の対応は終了させていただきます。（電話を終了させていただきます。）」
暴言・暴力型
①暴言があった場合は、その都度「その発言は認められない。」と警告する。聞き流すことは「容認している」と誤解されるおそれがあるため、明確に伝える。 「そのような発言を続けられるのであれば、お話を伺うことはできません。そのような発言はやめてください。」 ②警告後も発言が続く場合は、事実確認及び証拠保全のため、録音を行う旨を告知する。 「そのような発言をされるのでしたら、この後の会話は録音させていただきます。」 ③警告を繰り返しても改善されない場合は、即座に対応を終了し、退去を要請する。 「やめていただけないようなのでこれ以上対応できません。お引き取りください。（電話を終了させていただきます。）」 ④退去要請に応じない場合や、事態の収束が困難と判断される場合は、警察へ通報する。 ⑤暴力行為が確認された場合は、身の安全を確保し、距離をとって周囲の職員に通報するよう依頼し、組織的な援護を求める。 ※周囲に来庁者がいる場合は、速やかに安全な場所へ誘導する。

脅迫型

- ①威圧的な態度、恐怖を感じる言動に対しては、恐怖を感じているという事実を冷静かつ明確に伝える。
「そのような発言は脅しと受け取られかねません。大変恐怖を感じますので、そのような言動はお控えください。」
- ②脅迫的な発言が続く場合は、証拠保全のため録音を行う旨を告知する。
「今の発言は脅迫的です。以降の会話は記録（録音）させていただきます。」
- ③「マスコミにばらす」といった脅しに対しては、冷静さを保ち個人の判断で回答や反論をしない。
「そのような件については、私からお答えする立場にはございません。」
※「どうぞご自由に」「やってください」といった相手を挑発する言葉は、事態を悪化させるため厳禁
- ④警告を繰り返しても威圧的な態度が改善されない場合は、速やかに対応を終了し、退去を求める。
- ⑤退去要請に応じない、あるいは生命・身体に危険が及ぶおそれがあると判断した場合は、警察へ通報する。

権威型

- ①不要な発言はせず、特別扱いには応じられないことを明確に伝える。
「申し訳ございませんが、お申出の内容には対応できません。」
「事務処理は法令に基づき、公平かつ適切に対応しております。」
- ②相手が社会的地位を主張し威圧的である場合や、担当職員一人での対応が困難と判断される場合は適宜課長等の上司が対応する。
- ③土下座の強要は、社会通念上明らかに不相当な要求であるため、決して応じない。
「不手際に対するお詫びは申し上げましたが、土下座の要求には応じられません。」
- ④文書等の謝罪は、組織として過失が認められる場合にのみ検討すべきものであり、単に「不快な思いをさせた」という主観的な理由での文書謝罪要求には応じない。
「お詫びにつきましては先ほど説明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はできません。」

※限定謝罪

謝罪が必要な場合でも、「対応のどの部分に落ち度があったのか」という対象を明確にし、その範囲内でのみ謝罪を行うこと。

※不当な要求がやまない場合は「長時間拘束型」「リピート型」などの他の対応例と組み合わせ、毅然と対応する。

誹謗中傷型（SNS への投稿）
①撮影や録音を行っている（あるいは行おうとしている）ことを察知した場合は、速やかに理由を伝えて中止を求める。 「執務室内には他の来庁者もあり、プライバシー保護の観点から撮影はお断りしています。」 「業務の適正な執行を妨げるため、無断での録画・録音はやめてください。」 「インターネット等への公開を目的とした撮影や録音は認められません。直ちに停止してください。」 ②警告を繰り返しても撮影・録音行為を継続する場合や、悪意ある投稿を強要される場合は、対応を終了し、速やかに退去を促す。
セクシャルハラスメント型
①性的な冗談、身体への接触、容姿に関する不適切な発言を受けた場合は、その場で明確に拒絶の意思を示し、警告を行う。また、その後のやり取りは、証拠として記録（録音・録画）する。 「その発言（行為）はセクシャルハラスメントに該当しますので、直ちにやめてください。今後もしも続くようであれば、記録（録音・録画）させていただきます。」 ②警告に従わない場合は、即座に対応を中止し、退去を求める。 ③執拗なつきまとい、待ち伏せ、プライベートな詮索、連絡先の要求などが続く場合は、個人の安全を最優先とし、警察へ通報する。
正当な理由のない過度な要求等
①謝罪を要求された場合は、まずその「根拠」を冷静に確認する。 ②落ち度が認められない場合や、要求内容が不当な場合は、毅然と謝罪を拒否する。 ③賠償金や慰謝料などの金銭要求については、職員個人がその場で対応・回答することは厳禁。速やかに総務課へ報告し、法的判断を検討する。 「金銭等の要求に関しましては、私の一存で回答することはできません。専門家（弁護士）を交えて検討いたしますので、本日の対応はここまでとさせていただきます。」

4. カスタマー・ハラスメント事案発生後の対応

（1）所属内での対応

対応職員及び記録担当者は、事案の経緯を時系列に沿って記録し、直ちに上司及び所属長へ報告します。また、事案の長期化・再発に備え、所属内で情報を共有するとともに、今後の対応方針を検討してください。

他課との連携が必要な場合は、速やかに関係課へ連絡・共有し、対応について協議します。

「カスタマー・ハラスメント記録票（別記様式）」を作成し、総務課に報告します。

(2) 所属内でのメンタルヘルスケア

カスタマー・ハラスメントへの対応は、職員に大きな精神的負担がかかり、メンタルヘルス不調を来すおそれがあります。

対応に当たった職員が孤立することのないよう、周囲の職員は当該職員の様子を気を配り、積極的に声かけを行うなど、組織としてサポートしてください。

特に上司は、対応した職員の心身の状態を深く見守り、いつもと様子が異なる場合には、速やかに休息を促すことや、産業医等への相談を進めるなど、適切なメンタルケアに努めてください。

(3) 総務課（相談窓口）への報告・相談等

カスタマー・ハラスメント事案への対応が終了又は継続中であっても、事案の内容については速やかに総務課へ報告してください。総務課では報告内容に基づき庁内での情報共有を行い、組織としての対応力強化を図ります。

※専門的な助言（弁護士相談）の活用

対応方針において法的観点からの判断が必要な場合は、法律顧問弁護士相談を利用してください。

※メンタルヘルスケア・相談窓口の利用

ハラスメント対応により精神的な負担を感じた場合は、決して一人で抱え込まず相談してください。総務課への相談のほか、千葉縣市町村職員共済組合の「メンタルヘルス相談室」、産業医相談など、専門の相談窓口を積極的に活用してください。

5. カスタマー・ハラスメントの予防に向けた取組

(1) 職員から上司への早期報告

カスタマー・ハラスメントへの発展を未然に防ぐため、職員は「少しでも懸念がある」「対応が難しい」と感じる事案について、問題が深刻化する前に速やかに上司へ報告してください。

(2) 上司による所属内での実態把握

所属長や上司は、職員が困難な事案を一人で抱え込むことがないよう、日頃から事務処理の進捗や職員の様子を気を配ってください。面談などを通じて、職員が抱える不安や悩みを早期に察知し、適切な支援を行える体制作りにも努めてください。

(3) 町民への周知・啓発

カスタマー・ハラスメントに対する町の毅然とした姿勢及びハラスメントの定義や職員の影響について、町ホームページ等を活用して町民への周知を図り、理解を求めています。

(4) 電話対応の環境の整備

代表電話及び各課直通電話に音声ガイダンス及び通話録音機能を導入するとともに、導入後も運用状況を検証し、カスタマー・ハラスメントの予防に向けて必要な見直しを行うことで、適切な電話対応環境を整備します。

（５）職員研修の実施

職員に対し、カスタマー・ハラスメントに関する正しい知識を習得させるとともに、適切な対応方法や緊急時の判断基準を学ぶ研修機会の提供に努めます。

6. その他

（１）カスタマー・ハラスメントと刑事事件との実際

カスタマー・ハラスメントは、庁舎（公共施設）内で行われることが多く、これを刑事事件化するためには、現行犯以外では被害者である職員や町が被害届を提出したり、刑事告訴を行う必要があります。

また、カスタマー・ハラスメントが発生した場合、それを行う者に対して、被害届や刑事告訴を躊躇するという心理が働く傾向にあります。

一方、不退去、過度の脅迫行為、暴力行為等の現行犯的行為があった場合は、即時に警察に対応を求めるべきです。警察対応を求めることによって、カスタマー・ハラスメントのエスカレート化の防止にもなります。また、警察が対応することによって刑事事件化し、その事実が今後のカスタマー・ハラスメントの抑止に繋がることもあります。

カスタマー・ハラスメントが抵触する法律（犯罪）は、主に以下のものがあげられます。

- ①傷害罪（刑法第 2 0 4 条） 人の身体を損傷する。
- ②暴行罪（刑法第 2 0 8 条） 暴行を加える（傷害するに至らない）。
- ③脅迫罪（刑法第 2 2 2 条） 生命、身体、事由、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。
- ④恐喝罪（刑法第 2 4 9 条第 1 項） 人を恐喝して財物を交付させる。
- ⑤強要罪（刑法第 2 2 3 条） 生命、身体、事由、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。
- ⑥名誉毀損罪（刑法第 2 3 0 条） 公然と事実（事実の有無にかかわらず）を摘示し、人の名誉を毀損する。
- ⑦侮辱罪（刑法第 2 3 1 条） 事実を摘示しなくても、公然と人を侮辱する。
- ⑧信用毀損罪・業務妨害罪（刑法第 2 3 3 条） 虚偽の風説を流布し、又は偽計（人を欺く策略）を用いて、人の信用を毀損し、又はその業務を妨害する。
- ⑨威力業務妨害罪（刑法第 2 3 4 条） 威力を用いて人の業務を妨害する。
- ⑩不退去罪（刑法第 1 3 0 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。

（２）カスタマー・ハラスメントと民事責任との実際

カスタマー・ハラスメントに関しては、民事責任を問うこともできます。カスタマー・ハラスメント常習者が直接職場に来るような場合は、使用者（町長等）は面談強要禁止の仮処分を裁判所に申し立てることができます。また、カスタマー・ハラスメントに遭った職員がその行為により物質的損害・精神的損害を被った場合は、不法行為に基づく損害賠償請求をすることもできます。

（３）行政対象暴力とカスタマー・ハラスメント

行政対象暴力とカスタマー・ハラスメントは、どちらも職員や業務に対する著しい迷惑行為ですが、「行為の目的」が異なります。

（行政対象暴力） 行政機関や公務員に対し、自己や第三者の不当な利益を得たり、行政の公正性を歪めようとする行為

（カスタマー・ハラスメント） 企業や行政の窓口で、顧客や利用者が理不尽なクレームや要求を突きつけ、従業員の勤務環境を害する行為

しかし、どちらの概念も「不当な要求」や「社会通念上不相当な手段（暴言、脅迫、長時間拘束など）」を伴う点では共通しており、行政の窓口などでは両者が重なる事案も少なくありません。そのため、町では「酒々井町職員カスタマー・ハラスメント対策要綱」及び「酒々井町カスタマー・ハラスメント対策マニュアル」において、一体的に対応することといたします。