

エスカレートする自治体へのハードクレーム、  
トラブルに発展しないよう適切に対処するには？

大人気書籍  
待望の続編！

自治体の現状に精通した弁護士が法的側面も含め解説  
組織全体での考え方・対応法がわかる

事例でわかる

事例でわかる

自治体のための 組織で取り組む

# 続 ハードクレーム 対応

新型コロナや災害対応等の事例と  
職員のメンタルヘルス防衛策 編



弁護士  
横山雅文  
Yokoyama Masafumi

第一法規

続 自治体のための 組織で取り組む

# 続 ハードクレーム 対応

新型コロナや災害対応等の事例と  
職員のメンタルヘルス防衛策 編

- 一般住民からの執拗に過剰な要求や業務妨害行為を繰り返すハードクレーム(不当要求行為)に対して、自治体職員はどのように対応していくべきか、具体的なやりとりでつかめる実務書。
- 職員のメンタルヘルス防衛策やそのための体制作り、住民とのトラブル・ハラスメント・暴力行為等に発展した際の組織的対応について所属自治体、課の備えや対応フローが万全か、参考になる先進自治体の事例を収載。

著 弁護士  
横山雅文

A5判・124頁 定価:1,870円(本体:1,700円+税10%)

第3章 具体的事例と対応例

事例 1 <コロナ禍におけるハードクレーム>

ノーマスクで  
窓口対応を要求する住民

住民の主張・要求

マスクで新型コロナウイルスの感染が防げる根拠はない。  
マスクを着けない自由がある。マスクを着けての会話は聞き取り  
にくく、自分の主張を伝えにくい。

状況

住民Bは、A市の広聴課窓口にてA市の新型コロナウイルス対応に  
不満があるとして度々来庁しているが、マスクを着けて来ない。  
マスクを着用して来ない人のために広聴課窓口では、配布するマ  
スクを用意しているが、Bは着けようとしていない。  
A市は現在、緊急事態宣言下にある。

想定回答

◎広聴課窓口にて

すみません。(来庁者用マスクを差し出し) 感染防止のため、マスク  
をご着用いただけますか。

あな。マスク、マスクって、普通のマスクで完全に感染を防げるわ  
けじゃないだろ。

暴力的言動に対する対応手順

レベル ① 大声を出したり、怒鳴る  
(一声二声ではなく、10秒以上続けるような場合)

- ➔「静かにしてください」「これ以上、大声を出されるようでしたらお引き取りいただき  
ます」と制止、警告する。
- ➔それでも大声を出し続けた場合は、施設管理係に連絡し、施設管理担当者と共に通告  
を通告する。(A)
- ➔通告に反応しない場合は、110番通報を行う。(B)

レベル ② 脅迫まがいの発言(「お前の家族が死ぬだろうな」等)

- ➔「どういう意味ですか。それは脅迫ですか」と即座に返し、脅しは効かないという姿  
勢を見せると同時に脅迫まがいの発言を制止する。
- ➔制止を聞かず、脅迫まがいの言動が続く場合は、(A)(B)へ

レベル ③ 机をたたき、椅子をける等物に当たる行為

- ➔「暴力的な行為をされるのであれば、平穏な交渉はできませんので、お引き取りくだ  
さい」と告げ、交渉を中止し、退去を求め、さらに周囲にいる職員で取り囲むよう  
にして暴力的行為をエスカレートさせないようにする。
- ➔物に当たる行為が続く場合は、(A)(B)へ

レベル ④ 現に暴行(胸ぐらを掴む、突き飛ばす等)や器物損壊(物品を投げて壊す  
等)があった場合

- ➔速やかに(B)へ
- ➔暴力行為を続ける場合は、周囲の職員が複数で背後から抱え込むなどして、警察官の  
到着を待つ。現行犯逮捕は警察官でなくてもできる(刑事訴訟法第213条)、相手  
を抑え込む程度の実力行使は許される。

レベル ⑤ 刃物を持ち出したり、液体を撒いたり、火をつけたりした場合

- ➔直ちに(B)へ
- ➔周囲にいる来庁者、職員に危険を知らせ、危害を受けない距離まで避難させる。備付  
けの制銃や盾を使用して、警察官到着まで相手をけん制する。但し、火が燃え上がった  
ような場合は、消火器等で消火をしている職員以外は、直ちに避難する。

組織全体での対策に！ハードクレーム対応マニュアルの作成に役立つ文言データ(DL用URL)付き！



第一法規

東京都港区南青山2-11-17 〒107-8560  
<https://www.daiichihoki.co.jp>

Tel. 0120-203-694  
Fax. 0120-302-640

はじめに

## 第1章 自治体におけるハードクレーム(不当要求行為)

## 第2章 職員のメンタルヘルス防衛策と体制作り

- 1 ハードクレーマーの精神構造を理解する
- 2 精神的疲弊を回避する交渉術
- 3 ハードクレーマー対応のための部署内体制

## 第3章 具体的事例と対応例

## ◆コロナ禍におけるハードクレーム

- 事例1 ノーマスクで窓口対応を要求する住民  
事例2 子供へのワクチン接種を止めると抗議し続け、接種会場で示威行為をしようとする住民の集団  
事例3 ワクチン接種予約受付に関するクレーム

## ◆災害対応とクレーム

- 事例4 条例に違反して建設残土を堆積させている事業者からのクレーム  
事例5 災害時安否不明者の公表に関するクレーム

## ◆濫用的文書開示請求

- 事例6 住民からの不特定・大量の公文書開示請求

## ◆無許可動画撮影・動画投稿と職員の肖像権

- 事例7 窓口で無許可撮影を行い、動画サイトに動画投稿を繰り返す住民

## ◆個人情報の漏洩と賠償責任

- 事例8 DV被害者の住所の漏洩

## ◆生活保護受給者からのハードクレーム

- 事例9 不正受給をしようとする生活保護受給者

## ◆障害者からのハードクレーム

- 事例10 障害者からの必要かつ合理的配慮を超える過剰な要求

## ◆電話によるハードクレームへの対応

- 事例11 職員に通話内容を録音して公開すると恫喝しながら電話を切らせようとする住民

## 第4章 組織的対応の具体策

- 1 不当要求行為の定義、情報の集約とフィードバック
- 2 ハードクレーム対応マニュアルの作成
- 3 ハードクレーム事例検討会とロールプレイ
- 4 退去命令と110番通報の手順
- 5 交渉拒絶通知と対応窓口弁護士移管
- 6 職員個人に対する損害賠償請求
- 7 凶器による傷害や放火への対応

おわりに

資料 ハードクレーム対応マニュアル作成に役立つ文言データダウンロード用のURL

- ◆暴力的言動に対する対応手順
- ◆交渉拒絶及び対応窓口弁護士移管通知の記載例
- ◆弁護士委任契約書の記載例
- ◆職員個人が損害賠償請求訴訟提起を受けた場合の答弁書例
- ◆大声・脅迫・侮辱的暴言を受けたときの切り返し例
- ◆交渉打ち切りの会話例

## 関連書籍の案内

大好評発売中！

## 事例でわかる自治体のための組織で取り組むハードクレーム対応

横山雅文 著 定価：2,420円(本体：2,200円+税10%)

- 第1章 自治体におけるハードクレーム(不当要求行為)  
第2章 ハードクレーム対応の考え方—適切な初期対応とは？—  
第3章 ハードクレーム対応の基本—ハードクレーマーの特質と交渉の打ち切り方—  
第4章 具体的事例と対応例  
第5章 万一、暴力が発生したら…—組織的対応で、来庁者と職員を守る—  
第6章 職員を守る組織的なハードクレーム対応



詳細・お申し込みはコチラ

&lt;クレジットカードでもお支払いいただけます&gt;

第一法規

検索

CLICK!



キリトリ線

申込書(第一法規刊)		
書名	価格	部数
事例でわかる 自治体のための組織で取り組む 続 ハードクレーム対応 —新型コロナや災害対応等の事例と職員のメンタルヘルス防衛策 編— [077727]	定価 1,870円(本体1,700円+税10%)	部
事例でわかる 自治体のための組織で取り組むハードクレーム対応 [069070]	定価 2,420円(本体2,200円+税10%)	部

\*弊社宛直接お申し込みいただく場合、一回のご注文でお届け先が一箇所、お買い上げ合計金額5,000円(税込)以上のご注文は、国内配送料サービスといたします。また、お買い上げ合計金額5,000円(税込)未満のご注文については、国内配送料550円(税込)にてお届けいたします。  
\*消費税は申込日時の適用税率に依ります。

◎上記のとおり申し込みます。代金については、次に示す方法にて支払います。  
\*現在、弊社とお取引のないお客様につきましては、代金引換にてお支払いをお願い申し上げます。  
(いずれかを✓で選択ください。) 代金引換により支払います。 現品到着後請求書により支払います。

*代金引換手数料について 一回あたりのご購入金額 (商品の税込価格+送料)の合計が	1万円以下の場合、330円(税込) 3万円以下の場合、440円(税込) 10万円以下の場合、660円(税込)	*送料・代引手数料を含む合計金額は、商品のお届け時に配送業者に現金でお支払いください。その際、クレジットカードはご利用いただけません。
---	--	---

年 月 日

〒 \_\_\_\_\_ 丁目 \_\_\_\_\_ 番 \_\_\_\_\_ 号 \_\_\_\_\_ 様

ご住所

機関名 \_\_\_\_\_ 部署名 \_\_\_\_\_  公用  私用

フリガナ \_\_\_\_\_ TEL \_\_\_\_\_

ご氏名 \_\_\_\_\_ E-mail \_\_\_\_\_ @ \_\_\_\_\_

お客様よりお預かりした個人情報は、製品や請求書等の発送・アフターサービス、弊社製品・サービスのご案内などの目的のために利用させていただきます。また、お客様の個人情報は、弊社ホームページに掲載のプライバシーポリシーに基づき適切に取り扱います。なお、個人情報についての照会、修正・削除・利用停止を希望される場合、その他お問い合わせにつきましては、お問合せフォーム(https://www.daiichihokai.co.jp/support/contact/contact.php)からフリーダイヤルにてご連絡ください。フリーダイヤル ☎TEL.0120-203-696 ☎FAX.0120-202-974

## 取扱い

この申込書は、ハガキに貼るか、このままFAXで下取宛お送りください。

■宛先  
〒107-8560  
東京都港区南青山2-11-17  
第一法規株式会社  
☎FAX.0120-302-640

書店印