

事 務 連 絡

令和7年1月20日

市民オンブズマンまいづる 代表 森本隆 様

舞鶴市総務部人事課長

行政文書部分開示決定通知書の送付について

新春の候、益々ご清祥のこととお喜び申し上げます。

さて、ご請求をいただいております行政文書の開示につきまして、部分開示の決定をいたしましたので、別添のとおり、行政文書部分開示決定通知書をお送りいたします。ご査収くださいますようお願いいたします。

開示資料に係る実費相当額（コピー代）につきましては、190円となっております。

よろしくお願いいたします。

市民オンブズマンまいづる
代表 森本 隆 様

舞鶴市長 鴨田 秋津



行政文書部分開示決定通知書

令和6年12月27日付けの行政文書の開示請求について、舞鶴市情報公開条例第9条第1項の規定により、次のとおり不開示情報に係る部分を除いて開示することと決定したので通知します。

行政文書の件名	カスタマーハラスメントに関するアンケート結果		
開示の日時及び場所	日時	令和 年 月 日 (午前・午後 時 分)	
	場所	舞鶴市役所人事課	
開 示 の 方 法	写しの交付		
開示しない部分並びに開示しないこととする根拠規定及び当該規定を適用する理由	(開示しない部分) 店名の部分 (根拠規定及び理由) 舞鶴市情報公開条例第5条第2号に該当し、その理由は法人その他の団体に関する情報又は事業を営む個人の当該事業に関する情報であって、当該法人等又は当該個人の権利、競争上の地位その他正当な利益を害するおそれがあるため		
舞鶴市情報公開条例第10条後段の規定に該当する場合の行政文書の開示をすることができる期日	年 月 日 ただし、行政文書の開示を希望する場合は、同日以後新たに開示請求が必要となります。		
担 当 部 課 等	総務部人事課 電話番号0773-66-1066(内線1342)		
備 考			
注意	1 指定された開示の日時の都合が悪いときは、あらかじめ担当部課へ連絡してください。 2 開示を受ける際には、この通知書を提示してください。		



様式第1号（第3条関係）

令和6年12月27日

舞鶴市長様

住 所 京都府舞鶴市喜多1105-40

(株)DIYSTYLE 内事務局

請求者 氏 名 市民オンブズマンまいづる

代表 森本 隆

電話番号 090-8657-9128

[法人その他の団体にあつては、事務所又は事業
所の所在地並びに名称及び代表者の氏名]

連絡先（法人その他の団体の担当者）

氏 名 市民オンブズマンまいづる 森本 隆

電話番号 090-8657-9128

行政文書開示請求書

舞鶴市情報公開条例第4条第1項の規定により、次のとおり行政文書の開示を請求します。

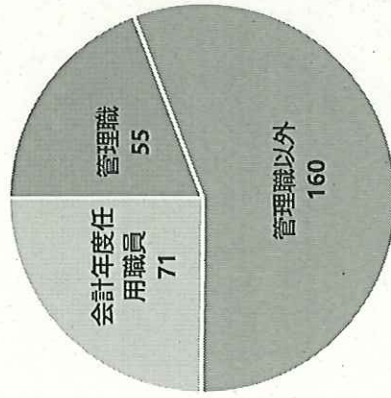
請求に係る行政文書の件名又は内容	舞鶴市が実施した「カスタマーハラスメント」アンケートの調査結果を請求します。
開示の方法	☐ 閲覧 ☐ 視聴 ☒ 写しの交付（送付希望の有無 ☒ 有 ☐ 無）
請求に係る行政文書の開示が公益上必要がある理由	行政ハラスメントの調査のため
※受付年月日	令和6年12月27日
※担当部課等	総務部 人事課 電話番号 66-1066 (内線 1345)
※備考	

(注) 「開示の方法」の欄は、該当する□にレ印を記入してください。

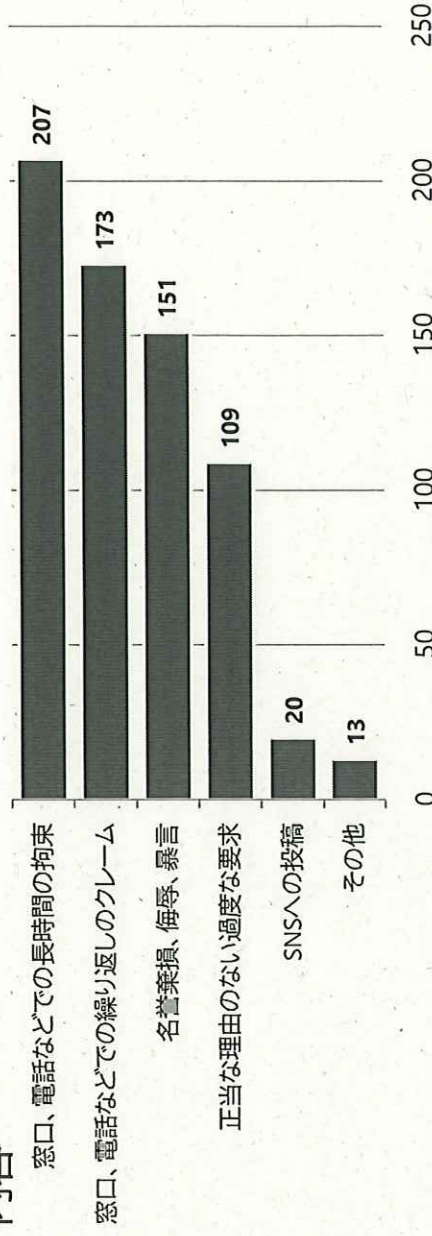
※印の欄は、記入しないでください。

カスタマーハラスメントに関するアンケート

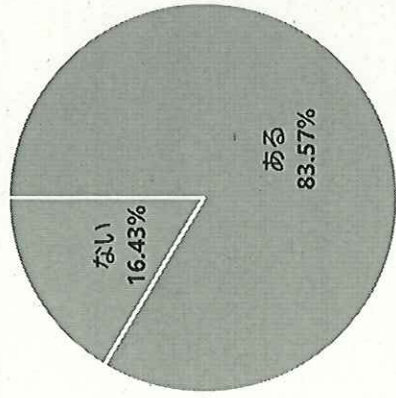
役職



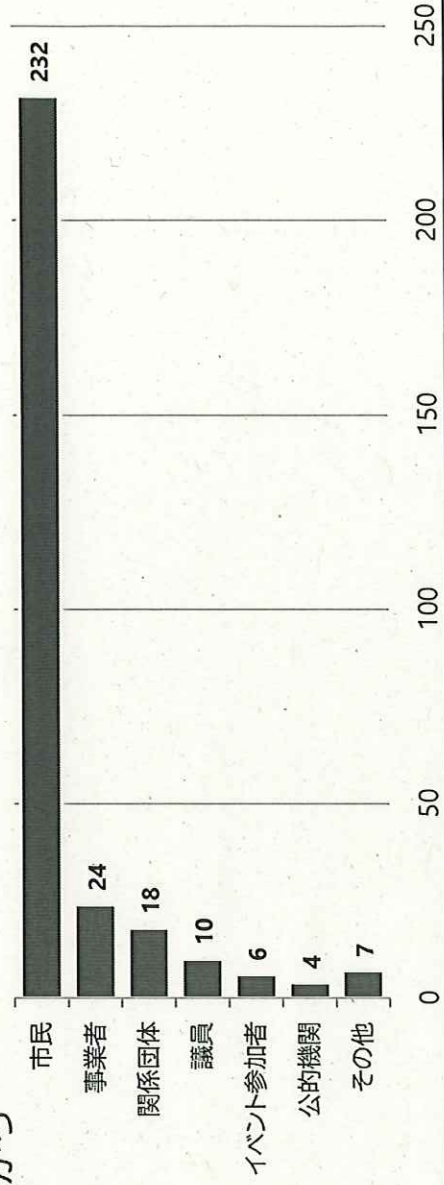
内容



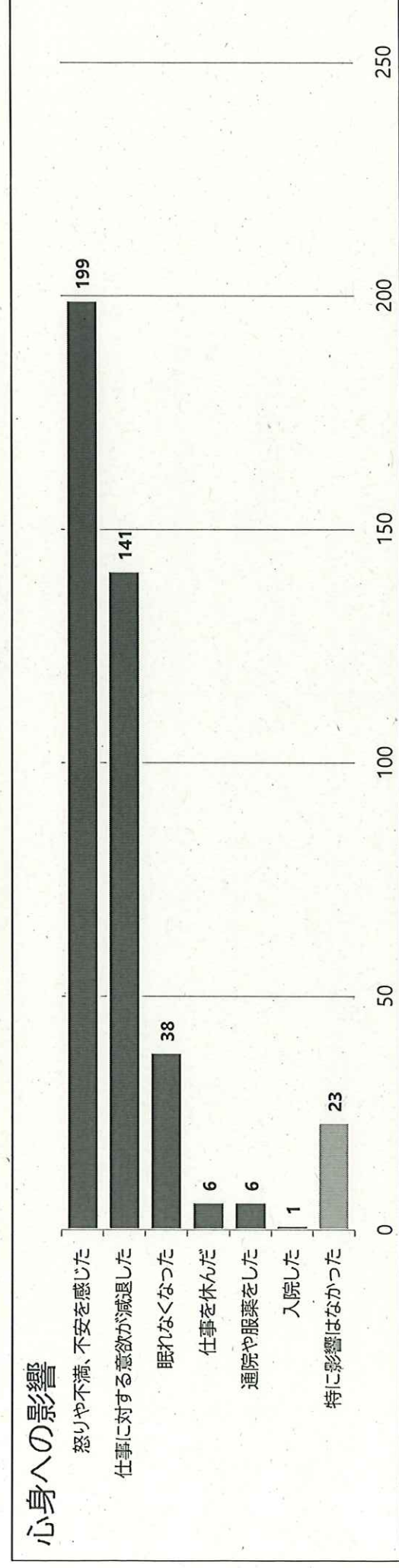
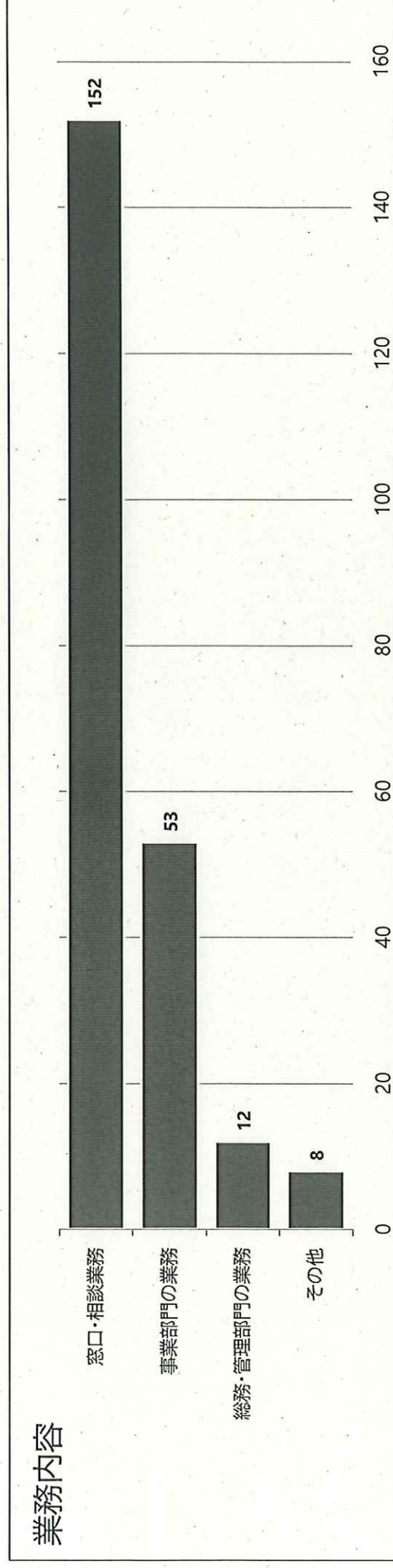
過去に受けたことがあるか



誰から

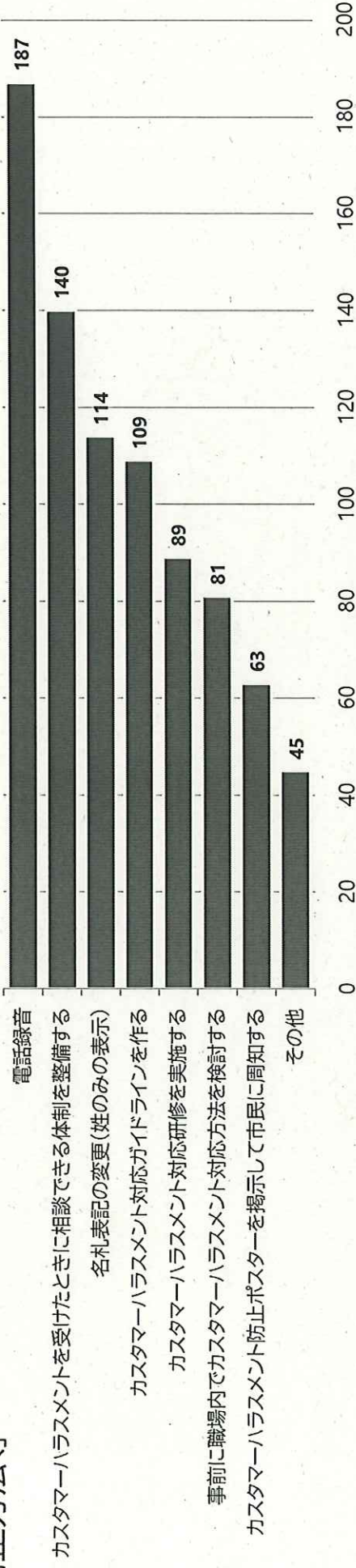


カスタマーハラスメントに関するアンケート



カスタマーハラスメントに関するアンケート

防止方法等



内容（その他）

夜間に時間外勤務をしている様子を、庁舎外から写真撮影して、SNSに投稿すると言われた。
大声を出して威嚇する
来所の用事がないのに、たびたび訪ねてきて、セクハラ発言をする
挨拶をただけで怒鳴られる
窓口での殴りかかるようなしぐさ
大声で怒鳴る
秘書課や人事課（職員課）へ職員を辞めさせる要求電話
名札の撮影
自宅近くで市民の方の車から手が伸びてきて、車に引き込まれそうになった。
お問い合わせフォームを用いた事実無根のでっち上げ、暴言
脅迫（警察や議員等と呼ぶぞ、市長に言うぞ等）、大声で話す、自身の主張を繰り返す、無理な事を要求する、一方的に話し返答しようとする、「話を聞け」と怒りこちらの話を聞かない、舞鶴市職員が目指す「職員像」をたてにクレームや要求をする、書類をカウンター等に叩きつけたり放り投げる、暴力（自分は受けたことないが）、窓口時間を過ぎても拘束する（短時間なら上司は残業付けない）、主訴を言わず「とりあえず家に来い」と要求
集金時における閉じ込め
訴訟を起こすという脅し

誰から（その他）

民生委員
来館者
舞鶴市外の方
地元の報道機関
記者クラブの記者
市外の人
民生委員

業務内容（その他）

窓口・相談業務、総務・管理部門の業務
管理職として
保育所勤務
総合案内（・・・なのである程度は仕事の範囲内かと思っている）
教育行政
窓口・管理・事業いずれでも
無理難題な要求等
窓口・相談業務、事業部門の業務

Q6 カスタマーハラスメントへの対応（本人）

聞き流した、聞くことに徹した
主に聞くことしかなかった。
相手の話が終わるまで聞き続けた。
謝罪した
毅然と反論、暴言への注意
本人の言い分を聞く
相手の言うことをいったん聞いて、手続きを進められるように極力冷静に話を進めた
一方的な罵倒など
本来の話の内容から脱線した長時間の愚痴。窓口での罵倒。周囲の方がフォローに入ってくださるが、本人さんが落ち着くまで待つ対応しかできないことが多い。どこからがカスハラで、どのラインから強く出てよいのか（業務と関係がないため対応できかねる等のお伝え）など、市としてガイドラインを作ってほしい。課によって対応が異なると、さらなるクレームに発展するから。
書類を投げつける。大声で長時間怒鳴る。土下座の強要。
話を聞いた
傾聴に努めるようにするが、不当だと判断したら時々反論する。
生活保護業務でのケースワーク、市民からの理不尽なクレーム
説明に終始
冷静な対応
現場で立会し説明した
話を聞き、できる対応はした
傾聴した。質問に答えられなかった場合に謝罪した。
特になし
事業者から繰り返し、電話口で怒鳴られましたが、聞くのみでした。
大きな声での状況説明
本筋の話のみを繰り返し、不当要求を会話自体スルーする。黙って長時間罵倒される。
上司と同僚に報告した
流す
サンドバッグのように打たれ続けた。
毅然と、政治に対応
ひたすら、時間が過ぎるのを待つしかない。
相手の話をじっと聞いた。
録音、文書記録
傾聴
傾聴
本人
相手への対応というより、相手へのケアだと割り切って接しています。
人事課を含め、周囲からフォローがなかったので一人で対応した
電話で、出来ない理由の回答。長時間、聞き置き など。

あきらめて対応した
上司に対応を代わってもらう
妥協しなかった
繰り返し話を聞き、気持ちが落ち着くようにしたり対応策と一緒に考えて提案した。提案
お話を聞いて内容を上長へ伝えた。
2時間以上訪問時に拘束された。電話では大声で怒鳴られ、心身共に疲れ傷ついたことがあった。
話はお聞きしたが、できないことにはできないと回答した
まずは相手の言い分をしっかりと聞く。できないことははっきりと断る。
なるべく落ち着き、発言の揚げ足を取られないように注意した
長時間の電話もしくは窓口対応で、対応出来ないことを無理強いしてくる。バカやアホなどの暴言。大声での叱責。支払いの現金を投げられる。執拗に謝罪を求めるなど。
帰るまで淡々と対応した
自分自身に対することではなかったため、聞き役に徹した。
その場では反抗等はせず、穏便に終わるように暴言を受け止めるしかなかった。その後は、仕事上で必要最低限の関わりしか持たないようにしている。
我慢して聞いていた。
謝りながら話を聞く
傾聴
来庁者の方の話を聞き担当課に連絡をして応対をお願いした
納得するまで話を聞いた
複数人で対応、忘れる
相手の気持ちを逆なでしないようにしながら、会話が終わるよう誘導した
我慢
周囲や上司が対応する。
電話対応。相手が話し終わるまで聞く。
市役所全体や他の課や職員へのクレームを頻繁に言われる。関係機関からも関係機関からの意にそぐわないことがあると不満をぶつけられた。係の性格上しかたがないが、3階の職員との待遇が全然違う。
周囲に話をきいてもらう
はいとうなずくしかない
上司へ相談し、記録を取る、電話は適当に切る、業務妨害に当たるとの警告をした。
繰り返し当事者の自宅へ訪問した。
できるだけ丁寧に対応
適宜対応しているつもりだが、全く話の通じない方には対応しきれない
落ち着くまで話を聞いた
長時間に渡る窓口、電話でのクレームについて傾聴
低姿勢を取りつつ、受け入れられないことは受け入れられないと言い続けた。
ただ耐えるのみ

電話、窓口等で突然怒鳴られた。とにかく話を聞いているしかなかった。
業務の必要性についてしっかり理解いただくよう説明した
真摯に対応し、理解を得ようと努力した。
電話により業務に関することで時間外にも関わらず、文句を言われ続けた。
ただ聞くのみ
市役所の職員という立場から、ただ傾聴するしかなかった。
保育料についての知識不足と勘違いから激怒された
相手の言いたいことを汲み取る
心を強く持った
誤った。
出来ないことを長々と説明
粛々と受け答えをした。
相手が気が済むまでひたすら話を聞いた
聞き流す
事実を伝えたが納得してもらえなかったため、なだめるために謝罪したり、勉強になりますなどと言った。最終的には上司に対応を代わってもらった。
最初に受けた時は気分が沈んだが、それ以降は受け流した。
先方の感情が収まるまで耐え忍ぶ。無駄なことは言わずに、事実関係等に基づいた説明と先方へのお相手の話を聞いた。
怒らせないように聞く
がまんして聞く。できるだけ反応しない。上司への報告・相談
毅然とした対応
特になし
何度も出向き説明をする
私を殺すと言ってきたので、警察に被害届を出した。家族も警察に守って頂くことになっている。家族がたまたま実習先がその翌日から、精神科病棟に実習の予定だったが、半日怖くて授業受けることが出来なかった。
殺したる、今からそっち行って暴れたる、お前なんてすぐ飛ばせるぞ、なんて脅迫を受ける。個別で警察にも相談したり、家族にらぼーるには行くなと言ったり、名前を知られているだけで家族が狙われる不安を感じて生活している。
電話録音、電話内容の記録、関係部署等への情報共有・対応方法の相談、警察への相談
本庁に連れて行け、謝らせると恫喝された。公務員として冷静に対応した。
相手の主張に最後までつきあった
傾聴、繰り返す者は記録を付ける、不当要求報告書の作成（報告までは至らず）、上司に相談
市が不利にならないように言葉に気を付けて対応
他の人と共有する
ご理解いただけるように繰り返し説明を行った
こちらの出来るこちを提示した
怒りが治まるまで話させる

相手の言い分を聞きつつ、できることできないことをはっきり伝えた
(1) 反論した。(2) 相手に合わせた。(3) 怒った。
ただただ繰り返されるクレームや
…??質問の意味がよくわかりません
周囲へ共感を求める。
半分聞き流していた
市民からの暴言、脅し
?ひたすら耐えた ?毅然と問い詰めて追い返した
言い合う
時間の経過を待つ。1時間を超えると話を切る。
罵倒されても怖がらず、毅然とした態度で接する。
市役所の権限ではどうすることもできないことについての長時間の苦情対応等
内容を共有した。
ひたすら聞く
電話対応にてクレームをつけられ、さらに窓口にも来所され長時間クレーム。
長時間にわたり自己主張を聞かされた
できるかぎりその場から逃れられるよう当たり障りのない対応に終始した
時間がたつのを待った
聞き続ける
対応できることはないため、とりあえず話を聞くことしかできませんでした。
反応の傾向や目的を予測しながら、相手によって適切な対応をとる。
ひたすら聞く

Q7 カスタマーハラスメントへの対応（周囲）

なにもしてくれなかった
同席してもらった
特になかった。
長時間、窓口に住座り話し続ける市民に対し、17時15分の終業時間を過ぎたので、お引き取りいただくよう、相手をお願いした。
一緒に対応、対応の途中交代
正職さんが、代わって対応していただいた
市民からの理不尽なクレーム
同僚、上司が対応を引き継いでくれた
同僚、上司との情報共有と協力
一緒に立会説明した
不愉快な気分と同調してくれた。
特になし
市民が帰った後に事情を聞くのみ。窓口中は誰も助けに出てこない。
必要以上の大声での説明要求を求められておられました
自分の訴えを傾聴してもらった
劳いの言葉があった。
同席、フォロー
ヘルプに来てくれる上司もありましたが、見てみぬふりで席を外す上司もあった。
代わりに対応していただいた。
窓口対応完了後の事情の聞き取り
なし
なし
電話であれば、担当者に取り次がず別の者が対応した
上司は裏で相手に妥協し、梯子を外された。部下よりクレーマーを大事にして、ゴマをすって飼い犬以下な残念なやつ。こんな上司が今では管理職。アホらしくなる
職場全体で対応を行った。
上長が職場関係者へ周知した。
上司は話を聞いてくれて、一緒に訪問してくれたり、今後の対応を上司が受けてくれて助けていただいた。
話はお聞きしたが、できないことにはできないと回答した
長時間になる場合は同席又は交代して対応
上司で出てくる職員は少ない
電話の場合は特になし。窓口の場合は、たまに同席するが放置の場合が多い。
上司が隣で対応してくれたので、心強かった
一人であったため、周囲の対応なし。
同僚はその時にあった話を傾聴してもらい、心の支えとなった。上司もカスハラの手相手に対しその時の状況の確認やその言動で傷ついたことも伝えてもらった。

助けてくれなかった
電話での問い合わせによるものだったので、上司（係長）に代わりに聞いていただいた。
電話や窓口対応を交代してくだっ
直接ではないが、一緒に資料を探したりしてくれる
上司への連絡、対応を交代して話を聞いてもらった
助ける
後で慰め
孤立させること無くサポート体制をとる。
長電話、苦情
多いので特に報告するのみで対応はない。
話をきいてくれる
情報共有し、ターゲットになっている職員が一人で対応しないようにした。
上司の対応で不満があり、こちらにクレームがあった。何度も何とかしてほしいと訴えたが駄目だった。
様子を見ていた
すぐに駆け付けて下さり大変助かった
同僚⇒一緒に資料の確認等 上司⇒長時間対応しているのがわかる頃に同僚に様子を伺う
対応を交替。
気にすることないなどの声掛け
窓口の場合は、上司と一緒に対応してくれた。
対応無し
対応協議を行った。一緒に対応していただいた
見て見ぬふり。
外出業務に注力し、極力離席するよう努めていた。
なにもしない（特に役所の上司はなにもしない人が多い）
相手方への対応は1人ではせず、同僚、上司と対応した
特に何もなかった。謝るように言われた。
Q6と同じ
上司を出せと言われた場合に対応してもらった。
自分で対応が難しい場合は上司が対応してくれた(電話を代わる)
事実を伝えるだけで寄り添おうとせず、さらに怒らせている様子が見受けられた。
上司に電話を取り次ぐ等の対応をすればよいと当時の上司に言ってもらい、安心できた。
お客様に頼まれた担当課に連絡した。
窓口に戻りから出てきてくれた
同席対応。電話の交代。
特になし
特になし
上司が同僚が話を聞き対応してくれた。警察にも同行していただいた。休みの日でも、気遣って連絡等してくれた。

長時間関係のない話、関係はあっても行政や政治への苦情を延々と聞かされ責められる。大声で恫喝、要求が通らないと騒ぎ立てる
電話内容の記録、関係部署等への情報共有・対応方法の相談
下っ端では話にならないと上司に代わってもらった
人によっては見て見ぬふりをしている
チームで対応してもらった
一緒に窓口対応を行う、窓口や電話を変わる、相談に乗る
複数対応が必要な場合のヘルプ
複数人で対応する
後で事情を聞くだけ
一緒に自宅へ訪問しご理解いただけるように説明など
上司も電話対応に応じた。
相手方の言い分を聞いて少し譲歩（一番憤りを感じる対応）
…??質問の意味がよくわかりません
2人以上での対応
業務終了時間も近くなってきたため、話を切り上げさせた
電話がすぐにねぎらいの言葉をくれた
傍観
なし
長時間の対応になる場合は、対応者を変更する。
対応が終わった後、あの対応で良かったかなど話し合う
長時間になると、上司と一緒に窓口対応してくれた
窓口対応の際には上司が同席してくれる時もある
就業時間を過ぎたので上司が声をかけて帰ってもらった
「大丈夫か？」などの声かけをしていただいた
交代して、対応してくれました。
上司が途中で対応を代わってくれた

Q8 職場で取り組んでいるカスタマーハラスメント対策

外部からの撮影を防ぐために、窓に目隠しシートを貼っている。時間外にかかってくる電話は取らない。
必要があれば、こちらから電話を切る。
基本的な手続きの対応の手順や注意点、ルールについての手順書や指導を受けた
事案、対応方法の共有 上司の対応フォロー 周囲が気かけフォローできる体制 研修への参加
名札を名字のみに変えた
複数で対応する
苦情への複数人での対応
複数人での対応
具体要件のない長時間の電話は、20分を目途に切ればいいと指導している。
ひとりで対応しない
複数対応の徹底、名札の名字のみ表記。
ハラスメントを受けてる本人に電話や窓口対応させない
なし
名札を苗字のみ表示にしている
なし
出来るだけ組織で対応。
全くなし。
普段からの信頼関係づくりを心掛けている。
とりあえず、相手の気持ちに寄り添って話を聞く。
上司がいる場合は対応してもらう
カスハラと思われる場合は複数人又は上司で対応する
防犯カメラの設置を検討している。
特に出来ることは無いので、していない。
特になし。
長時間居座る方には、最初に時間の提示をしたり、時間外になるようであれば上司からその方に声掛けをしてもらい帰ってもらうように対応している。
なし
引継ぎの時に状況、対応などを伝え皆で周知している
特になし
名札が名字のみ。
電話が長くならないよう、適当な時に切るように働きかけている。また記録を取って、しつこい時には、法的に対応できるようにしている。

相談体制を作っている
名札を名字だけの表記にしようと検討している
なし
マニュアルを読んでおく
ボイスレコーダーの導入
わからない。
電話の録音
今の部署は、互いに協力して対処していると思います。
何もない。
特になし
名札における姓のみの記載
特になし
特になし。
最後までお話を聞く。
当事者との関わりを減らす対応。職員への声かけ。休職とならないよう組織で対応できることを考え、実行する。
繰り返しになるようなら、電話をとる職員をかえる。
発言記録をとる
時間外は電話に出ない、酷いものは警察に通報
関係部署等への情報共有・対応方法の相談
特にないが、問題が発生すれば上司に相談する。
なし
複数人で対応
上司が都度状況把握し対応
組織として対応する仕組みづくりが必要（現況では、窓口担当職員や電話対応した職員が被害にあっていない状況。上司（管理職や係長）が割って入って、その行為自体が違法となる可能性があることの説明や警察を呼ぶなどの対応をマニュアル化するべき）
ない
窓口対応であれば、複数人で対応する
相手が疲れるまでとにかく耐える。
特になし
難しそうな場合速やかに上司が助けに入る、周りの人間のねぎらい、フォロー
次の業務への誘導
複数人で対応。1時間を超える場合は対応を終える。

個人で対応せず、組織で対応する。
なし
対策できていない
他の職員がハラスメントを受けて対応に困っていれば、一緒に対応するよう心掛けている
2人以上での対応。係長以上が率先して対応。

防止方法等（その他）

終業後電話の不通化。警察ＯＢなどの方による助太刀。
保健センターのように、窓口にはシャッターを付けて、対応時間終了を市民に知らせる。ハラスメント発生時に、対応してくれる専門家の配置。
１人では対応せず、複数人で対応
窓口における録音、早急な弁護士対応を可能にする体制づくり
定型業務は、窓口であっても、ＡＩなどを使用しＰＣ画面上で手続きできるようにする不明な点はお手伝いする
市民はこちらが言い返せない、自分が気の済むまで・要求が通るまでいつまでも対応させられると踏んでやっています。上手に対応してくださいという現場任せでなく、市として一定以上のカスハラには対応しなくてよい（電話を切らせてもらいます。これ以上は対応いたしませんのでお帰りください等）というラインを設けてください。
特に福祉の職場では男女を問わずカスタマーハラスメントを受けている。他市のように弁護士が窓口へきて録画・録音・退去命令等毅然とした対応をしてもらいたい。窓口で大声でくだらないことを延々と話しているので、対応していない職員まで仕事に集中できない。
迷惑YouTuberを訴えてほしい。前市長の時から職員は泣き寝入りです
窓口での会話録音。カスハラに対し、反論・制止や帰ることを求めたときに、どれだけ相手が怒り騒いでも職場・上司から責められない、処分を受けない環境の構築。暴言を吐いた時点で追い返していいなどの明確な基準の設定。
現場だけで対応しきれないケースもあり、全庁的に組織として対応する体制が必要。事後ではなくて、起きている瞬間に対応しなくてはならない。職員の疲弊やストレスは相当なもの。メンタル不調や早期退職の引き金になっていると思う。
カスハラ条例の制定。常連のクレーマーの対応は不要であることを人事課が職員、市民にも通知すること。ただでさえ公務員を志す者が減っている中、今いる我々がこれからの職員や職員となる方に働きやすい環境を残さなければならないと考える。
部下より悪い奴に味方する上司を辞めさせる
カスハラには毅然と対応し職員を守ると市長自身が強い意志を持つこと、市役所全体及び関係機関と連携して取り組むこと、またそのことを外部へ発信すること

自分の普通は相手にとって普通とは限らない事を意識する。ハラスメントを受けた後のフォローが大事かと思います。職員同士が互いに思いやれるようTWIのような講習を入庁2年目で受講するのも良いかもしれません。
防犯カメラ設置、庁内撮影（録画）禁止条例の制定、専門弁護士の配置、庁内への警官配置又は定期巡視、暴言等の際に警察への即時通報を可能とする(容赦不要)
記録を残す意味で、防犯カメラなど
名札の変更(職員証を使用しない。姓のみ表示。)
職員がどこまで強気に出ていいのか、ある程度の基準を明確にすべき
限度を越したハラスメントには、警察等にきってもらうなど、毅然とした対応が必要だと思う。管理職が一部の市民の所に特別に出向くなどは、こちらに過失がある場合以外は止めるべき。()
対応拒否、警察に通報
カスハラを制止する専門職(弁護士等)が庁内に常駐する体制。
常連のクレーマーはいつまで相手をしてあげないといけないのか。特定の方は管理職が対応しているようだが、組織としてそれが当たり前になっている。いい加減ほっておいてよいことにしてはどうか。
暴言や業務妨害があったときには、警察に相談する
窓口の録画
会話内容の録音
市民に対して、役所が置かれている実態や、カスハラに対して取組む、強い姿勢を示してもらいたい。こういった状況が重なることによって、不安を感じ、職員として守られない状況だと思うと、組織に対して絶望する。
こちらから女性というだけで大きい態度に出てくることがあるので、男性上司がフォローしてくれる体制を取ってほしい
電子音等で対応
対応しない旨大きく公表する→部長陣も含め実際に過度な要求に対応しない。窓口等で各職員が対応するが、ある程度以上になったときの応援制度の導入→警察経験者や対応が得意な職員でチームを組んでおき、要請に応じそこから応援に出動。
カスハラ対策部署の設置（札幌市のような）
窓口で長時間の対応となる場合（予想される場合）録音する

カスハラにあった特定の電話を全庁的に着信拒否にする。またはbotと喋らせる。庁舎に乗り込んできた場合は、即警察を呼ぶ。
SNS（ホームページ）のカスハラと考えられる場合、当該職員が確認できないようにして、職員の精神的負荷を増やさない対策を取る。回答希望となっても、誹謗中傷が含まれる場合、反応しない（回答しない）ルールを作る。時間外（昼休み含む）の電話には営業時間のお知らせを流し、精神的に安定できる休息時間を確保する。
防犯カメラをつけて欲しい。電話器に録音装置が欲しい。
A I機能を駆使して対応する。
電話の音声案内、窓口の監視カメラは必須だと思います。あとは職員がどの程度我慢しなければいけないのか、侮辱罪、名誉棄損、公務執行妨害等、どこまで対応していいのか。ガイドラインを策定しても作っただけで終わらず、職場が守ってくれるという安心感が無ければ意欲も低下し離職や病気休養はいつまでも減らないと思います
ポスターだけでなく、プレス、広報紙などあらゆる手段を通した市のカスタマーハラスメント対策についての市民等への周知。外部の専門家による相談体制の構築
発注者側が民間企業なら当然、排除や取引停止される行動でも市内業者、市民なので恫喝や暴言をはいてもまかり通るか、その後でも再度発注されるという習慣が最大の問題。
きちっと「長」が付く役職の者が出る（来庁者によっては上役が出ない気がする）
悪質な場合、公務員と言えど下手にでないで済むような制度づくり
警察との連携
他市では、専属の弁護士を置いていると聞いています。
警察への相談、協力を要請できる体制を作る。
窓口の予約制。悪質なクレームをされた時点で警察等の第三者が介入されることがクレーマーにわかるように対応を粛々と続ける。無意味な呼び出し等も対応を続けると相手も続けて要求してくる。それに応じないと「前はどうかだった」、等と過去の対応を引っ張り出すので、決まった対応が必要。
カスハラを繰り返す方を提訴、告訴できるのであれば、組織として顧問弁護士等により対応していただきたい。
5時で窓口を閉める。
暴力を受けることもあったため警備体制の整備が必要