



千代田区立図書館 カスタマーハラスメント 対応指針

2025年12月1日

目 次

	p
第1部 カスタマーハラスメント対応の考え方	
1 指針策定のねらいと背景	2
2 利用者対応の基本姿勢	3
3 カスタマーハラスメントの定義	4
4 カスタマーハラスメントの判断基準	5
5 カスタマーハラスメント対応の前提	
5－1 「利用者」とは何か	5
5－2 利用者対応の根拠規定	6
5－3 「問題利用者」対応の前提 3か条	7
第2部 カスタマーハラスメント対応マニュアル【省略】	
6 カスタマーハラスメント対応の実際	
7 タイプ別対応指針	
7－1 心理面からみた対応パターン	
7－2 行動面からみた対応パターン	
8 利用制限措置の手続き	
※第2部のマニュアルを含めた対応指針をご希望の場合は、お手数ですが <u>千代田図書館「お問い合わせ」のメールフォームより申請してください。</u>	
第3部 考察と今後の課題	
9 カスタマーハラスメント増加の背景	9
10 図書館固有の問題と今後の課題	10
注記	11
【参考資料】	
①カスタマーハラスメントが該当する可能性のある刑法上の罪	12
②各自治体のカスタマーハラスメント対策	13
③近年のカスタマーハラスメントをめぐる訴訟事件の例	14
④千代田区立図書館における過去のカスタマーハラスメント事例【省略】	



第1部 カスタマーハラスメント対応の考え方

1 指針策定のねらいと背景

昨今増加傾向の、「問題のある利用者」について、職員が適切な対応を取ることにより、円滑な図書館運営を維持することをねらいとして、この指針を策定する。

※

図書館における「問題のある利用者」への対応のあり方に関しては、概ね2000年代に入る頃から「危機管理（リスクマネジメント）」の観点で体系的・組織的に論じられるようになっており、図書館現場の職員や図書館関係の専門家などにより、いくつかの考察や提言もなされてきている。

この指針は、それらの内容も踏まえつつ、千代田区立図書館として、カスタマーハラスメントへの現実的な対応に役立てるため、独自に策定するものである。

なお、現時点での本指針を策定・公表するにあたっては、以下の状況を勘案している。

(1) 全国的な条例・指針等策定の動き

いわゆる「問題のある利用者」による迷惑行為が、近年、自治体全体の問題としても注目を浴びている。東京都をはじめ北海道や群馬県では、2025年4月にカスタマーハラスメントの防止に関する条例が施行され、埼玉県や千葉県・三重県などでも、年度内を目途に条例の制定が予定されている【注1】。

このほか、多くの自治体でカスタマーハラスメント対応の基本方針等が策定・公表されており、千代田区でも2025年3月に「千代田区職員に対するカスタマーハラスメントの防止に関する基本姿勢」が公表された【参考資料②】。

(2) 法改正による事業者の措置義務

上記の流れを踏まえ、2025年6月4日にはいわゆる「労働施策総合推進法」等の法律が一部改正され、カスタマーハラスメントへの対策が事業主にとっての「雇用管理上の措置義務」とされた。これにより事業主には、他のハラスメント同様に、労働者の就業環境がカスタマーハラスメントによって害されることのないよう、様々な措置を講ずる義務が付された。

なお同法は、2026年10月1日付で施行される見通しとなっている【注2】。

(3) 図書館向けの対応指針の必要性

図書館現場でも、行政現場と同様に、こうした「問題のある利用者」の増加に苦慮している実態があるが、まとまった形での図書館職員向けの対応指針のようなものは、これまでに策定された例がみられない。

利用者対応上の拠りどころとなり、かつ実際に役に立つ指針を策定することは、職員の心身の安全と安定を確保し、図書館のサービスや館の運営を円滑に進める上で、いまや必須であると考えている。

〔補記〕「問題のある利用者」について、ここでは千錫烈氏の「公共図書館における問題行動」に関する説明を援用し、以下のように定義する【注3】。

【問題のある利用者とは】

- 迷惑行為・犯罪行為にかかわらず図書館の利用を阻害する言動や、職員あるいは他の利用者に対して何らかの脅威を及ぼす言動を行う利用者

2 利用者対応の基本姿勢

図書館は、資料・情報の提供や利用を核として、人にサービスし、人が学ぶ場である。従って、図書館職員は情報管理や活用の技術だけでなく、人への接し方（接遇）のスキルを身に付けることが（窓口に立つ・立たないに関わらず）、何よりも大切であるといえる。

カスタマーハラスメントは、図書館における利用者の迷惑行為が、職員をターゲットにして最も先鋭的に現れるものである。とはいっても、公共図書館でカスタマーハラスメントへの対応を考える際には、以下の点をまず念頭に置くべきである。

(1) 目的は「サービス改善につなげること」である

対応の本来目的は「問題のある利用者をいかに遠ざけるか」ということではなく、より望ましい利用者対応のあり方を考え、サービスの改善につなげることで、より良い図書館運営の方法を模索するきっかけにすることにある。表面的には一見迷惑行為と思えても、自分たちが気づかなかつた接遇上の課題が、そこに具現化するといった場合もあり得る。

(2) 利用者へのラベリングにならぬよう注意する

そもそも何を「迷惑行為」と捉え、どういった行動をとる者を「問題のある利用者」とするかは、慎重な検討が必要となる。基本的人権の保障に立脚する「図書館の自由」という理念及び管理行動規範には、資料提供の自由だけでなく、図書館利用の自由も含まれるとみなされているからである。従って、個々の対応以前に、カスタマーハラスメントか否かの判断基準を明確にし、職員間で共有することが大切である。

(3) カスタマーハラスメントは人権問題である

明らかにカスタマーハラスメントとみなせる事案の場合、その過激さの度合いにより、職員の人権侵害に直結するケースも少なくない。利用者の要求に耳を傾けることは大切だが、理不尽な要求には毅然とした態度で臨むとともに、職員の人権を守り心身の安定を維持することも、より良いサービス実現の条件と考え、重視すべきである。

(4) 「間接的カスタマーハラスメント」にも留意する

公共図書館における利用者の問題行動の中には、職員に直接攻撃の矢が向けられるのではなく、他の利用者とのトラブルが、結果的に職員の業務妨害につながるようなケースも多々ある。こうした「間接的カスタマーハラスメント」ともいえる行動についての対処をどのように考えるか、ということにも留意し、利用者同士のトラブルを最大限回避するよう努める必要がある。

3 カスタマーハラスメントの定義

和製英語であるいわゆる「クレーム」とは「問題解決を求めている場合の要求・主張」のこととされている。カスタマーハラスメントは、適切な問題解決につながらない理不尽な内容や態度を伴う「悪質なクレーム」の一種と捉えることができる。

カスタマーハラスメントは、国のほか、自治体によってもさまざまな定義が試みられているが、ここでは、千代田区の「千代田区職員に対するカスタマーハラスメントの防止に関する基本姿勢」に掲げられている定義に準じて、次のように定義する。

【カスタマーハラスメントとは】

- 図書館サービスの対象である利用者から図書館職員に対し、その業務に関連して行われる著しい迷惑行為であって、職員の就業環境を害するもの

この定義に関して留意すべきは、その行為が「図書館の業務に関連して」行われ、かつ「就業環境を害する（＝負の影響を与える）」ものであるという点である。

たとえば、図書館職員個人に対する攻撃であっても、その要因が業務上の対応に関連しているものかどうかが基本であり、さらに、その行為に対応するために多くの時間を割かれ、本来の作業が停滞したり、作業手順の非合理的な変更を余儀なくされたり、というよう、業務に多大な支障があったかどうかという点を勘案して判断するということである。

もちろん、通常のクレーム対応であってもこれらの要件を含む場合は多く、明確な線引きをすることは難しいし、区別をすることに大きな意味があるわけではないが、少なくともこの指針において「カスタマーハラスメント」と明確に名づける場合は、通常の苦情対応よりも一段上の条件を意識して捉えておくこととしたい。

また、ここでいう「著しい迷惑行為」については、厚生労働省の定義を参考にしつつ、以下のように説明することができる。

【著しい迷惑行為とは】

- 利用者が要求する内容が妥当なものでないか、またはその妥当性に照らして、それを実現するための手段や言動が、必要以上に攻撃的・感情的であるなど、社会通念上相当とはいえない行為

次に、以上の定義及び説明に基づき、カスタマーハラスメントにあたるか否かの判断基準について整理する。

なお、以下に述べる基準の各項目は、事案の状況に応じ、単独または複合的に適用される判断要素であることを、付記しておく。

4 カスタマーハラスメントの判断基準

4-1 要求内容の非妥当性

- (1)根拠となる事実関係や因果関係がないもの
- (2)その館が提供する図書館サービスの範囲を逸脱しているもの
- (3)図書館職員の言動等に根本的な瑕疵・過失が認められないもの
- (4)具体的な要求内容が不明または曖昧で対応が不可能なもの
- (5)図書館職員についての個人的な情報や特性に関する要求であるもの

4-2 要求実現の手段・言動の不相当性

- (1)身体的な攻撃・拘束的な行動
暴行・傷害、土下座の要求、不退去・居座り、拘束（軟禁）など
- (2)精神的な攻撃・人権侵害
暴言・侮辱・誹謗中傷、威嚇・脅迫、人格否定・差別的言辞（身体的特徴に関する揶揄等）、性的言動など
- (3)執拗な言動、程度を超えた要求
同様の要求を何度も繰り返す、自分だけに特別にサービスを要求する、など

4-3 職員の就業環境への影響

- (1)長時間・長期間の対応による業務の停滞・支障
- (2)職員への暴力的な言動、嫌がらせ、つきまといなどによる心理的・身体的圧迫
- (3)SNS 上での攻撃、投稿などによる図書館あるいは職員の信頼性の棄損

5 カスタマーハラスメント対応の前提

5-1 「利用者」とは何か

図書館は、教育基本法第12条及び社会教育法第9条において「社会教育の施設(機関)」と定められている。その意味は「他者と関わりながら社会を構成し安定的に維持していく責務を負う人間として自立するための、学びの場や機会を提供するところ」ということである。図書館職員は、学びの主体である利用者が、自らの学びをより良く行えるための「学習支援者」であり、かつ学びの環境・条件を整えるという役割を担っている。

のことから、本来利用者は「お客様=客体」ではなく「主体」だが、公立図書館は住民が行政あるいは指定管理者にその管理運営を負託しているという位置づけのため、利用者と職員とは、見かけは主客的な関係性になる。公立図書館には無料の原則があり、使役や購買などという事象が基本的には発生しないのに、利用者に対してあたかも顧客であるかのように接している理由は、ここにある。

もとより図書館職員は利用者を最大限に尊重すべきではあるが、その反面、それぞれが社会的な役割を担って図書館という場に共存している以上、本来、職員と利用者とは対等の関係にあるものとみなすべきである。

問題のある利用者が相手とはいえ、こびへつらうことなく、真摯に誠実に向き合っていくことが、図書館職員にとって第一義的に必要な姿勢なのである。

カスタマーハラスメントの問題点は、大部分の図書館利用者が良識ある行動を取っているなかで、わがまま勝手な一部の利用者の言動が、職員にとって過大な負担や業務遂行上の支障になっているだけでなく、他の利用者の円滑な利用の妨げになる場合も多々ある、ということである。こうした利用者は、誰にでも無料で開かれている空間で、他人はともかく「自分にとって都合がよく、快適な居場所」を確保してくれることが、図書館職員の責務と考えているようにすら感じられる。

それでも、図書館職員はそのような利用者を直ちに排除したり、利用を制限したりすることはできない。それは法令上の制約があるため、そのことを理解した上で、何を根拠にしてどのように「問題のある利用者」に対処するかを、押さえておく必要がある。

5－2 利用者対応の根拠

(1)地方自治法第244条〔公の施設〕

普通地方公共団体は、住民の福祉を増進する目的をもつてその利用に供するための施設（これを公の施設という。）を設けるものとする。

2 普通地方公共団体（次条第3項に規定する指定管理者を含む。次項において同じ。）

は、正当な理由がない限り、住民が公の施設を利用するなどを拒んではならない。

3 普通地方公共団体は、住民が公の施設を利用することについて、不当な差別的取り扱いをしてはならない。

〔補記〕第244条の規定は、特別地方公共団体（東京23区など）にも準用される。

(2)図書館の自由に関する宣言〔日本図書館協会 1979年〕※抜粋

すべての国民は、図書館利用に公平な権利をもっており、人種、信条、性別、年齢やそのおかれている条件等によっていかなる差別もあってはならない。

図書館は、集会室等の施設を、営利を目的とする場合を除いて、個人、団体を問わず公平な利用に供する。

(3)指定管理者にとっての制約

図書館における利用者の権利を確保し、円滑な図書館運営を行うために、図書館長が問題のある利用者に対して、館内の平穏を維持する目的で、図書館利用規則に基づき退館を命じたり、利用を制限・禁止したりすることがある。

こうした権限は「公物警察権」に分類される。指定管理者は、自治体との協定により施設の管理運営及び使用許可の権限を有するが、公物警察権は公権力の行使に当たる行政処分であるため、行政側に留保されるものと解されている。

多くの公立図書館同様、千代田区立図書館でも、条例・施行規則・利用規程の各々に利用上の禁止行為と、それを根拠とする利用制限に関する規定が設けられている。しかし上記の解釈に依るならば、現実的に図書館長が自らの権限のみで利用者に対し利用制限を課すことはできないということになる（すなわち、行政側の権限を一時的にせよ委任された形で権限行使を行う必要がある）【注4】。

(4) 利用上の制限

上記(1)～(3)に依る以上、図書館職員は本来、「問題のある利用者」の利用を拒んだり、利用上の制限を与えることはできない。この制約を回避するために、各自治体では各々の条例や規則等で、地方自治法第244条第2項の「正当な理由」にあたる規定を別途設け、さらに指定管理者は、それらを根拠として独自の規定を設けているのである。

(5) 千代田区立図書館条例

第8条 指定管理者は、次の各号のいずれかに該当するときは、館の利用を制限し、又は禁止することができる。

- 1 他の利用者の迷惑になると認められるとき。
- 2 館の秩序を乱し、又は善良な風俗を害する恐れがあると認められるとき。
- 3 館の設置目的に反するおそれがあると認められるとき。
- 4 前3号に掲げるもののほか、館の管理上支障があると認められるとき。

(6) 千代田区立図書館利用規程 ※抜粋

第5条 利用者は、図書館内において次の各号に掲げる行為を行ってはならない。

- (10) 暴力的行為・迷惑行為
 - (11) 図書館運営に支障のある行為
 - (12) その他、他人に不快感等を及ぼす行為
- 2 館長は、前項各号の行為を行った者に対し、館の利用を制限し、又は禁止することができる。

5－3 「問題のある利用者」対応の前提 3か条

以上の諸規定を踏まえて、利用者に対応するにあたりあらかじめ念頭に置き、準備をしておくべきことを、以下の3点にまとめる。

(1) 対応の根拠となる諸規定を明確にし、必要な時に説明できるようにしておく

自治体が利用者に一定の義務を課したり、利用を制限したりする場合については、必ず関係の条例や施行規則等に根拠が明示されている。指定管理者においてもこれを準用し、利用規程等に明記をしているのが普通である。

これらの規定を踏まえ、実態に即した具体的な制限の内容を限定列挙の形で明確にしておくとともに、実際の場面では、必要に応じてそれらの規定を示しながら、利用者に対応していく。

(2)所管する行政部署と前もって対応方針等を共有しておく

過去の事案の事実経過を記録・蓄積しておき、それらを参考に、関係する行政の責任部署との共有を行う。

千代田区立図書館のように指定管理者が管理運営する場合、図書館の設置主体（区）の所管課と協議し、具体的な事案が起きた際の対応の方針・内容・時期（タイミング）・進め方を確認・共有しておく。

直営館の場合は、図書館のサービス現場を所管する事業部門だけでなく、総務部門とも状況を共有しておくことが望ましい。

これにより、緊急の事案が発生しても、現場の判断で適切な対処が可能となる。

(3)対応の進め方・方法を組織内・職員間で共有する

実際の対応の場面では極力複数の職員であたることが望まれる。そのためには対応の進め方・方法や留意点が、現場の職員間で共有されていなければならない。個々の事案は施設の環境・条件によってさまざまなバリエーションがありうるが、基本的な対応についてはいずれの館でも同様の仕方で行われるべきである。また、責任者以外の職員が当該利用者に接した際に、いつでも一枚岩の対応が取れるようにしておくことも大切である。

そして、さらに付け加えるならば、こうした対応のスキルは、具体的な事案に沿った振り返りを職員間で定期的に行ったり、研修の機会を設けたりするなどして、適時に向上が図られることが望ましい。



※第2部 【省略】

第2部のマニュアルを含めた対応指針をご希望の場合は、お手数ですが千代田図書館「お問い合わせ」のメールフォームより申請してください。

第3部 考察と今後の課題

9 カスタマーハラスメント増加の背景

カスタマーハラスメントという用語は、2010年代の前半から用いられるようになった言葉とされているが、この事象が社会的に大きな注目を集めきつかけになったのは、2017年10月にUAゼンセン（全国繊維化学食品流通サービス一般労働組合同盟）が公表した「悪質クレーム対策（迷惑行為）アンケート調査結果」であった。流通部門に従事する組合員5万人を対象にした調査結果で、回答者の約7割が「来店客から暴力や暴言、長時間の拘束や土下座の強要など、何らかの被害を受けた経験がある」と答え、約5割が「こうした迷惑行為が増えていると感じる」と答えたのである。

それまでも「悪質クレーム」の問題は、それぞれの現場サイドでは看過できない課題として認識され、様々な対処法が検討されてきた。たとえば自治体現場においては、理不尽な対応を求めてくる案件を「不当要求行為」として実践的な対応策を検討してきたが、特に反社会的勢力（暴力団など）によるものを「行政対象暴力」と名付け、警察との緊密な連携により、対処法のロールプレイング研修などを盛んに行ってきた。

図書館界では、先述したように2000年代に入って「危機管理（リスクマネジメント）」の観点から利用者対応のあり方が論じられてきたが、その本格的な嚆矢となったのは2002年に『現代の図書館』が「図書館の危機管理」を特集したことであった。2004年には日本図書館協会・図書館経営委員会の危機安全管理チームが、各図書館で利用者対応のマニュアルを作成する際の手引き書を公表し、各地の図書館で問題行動事例の調査や紹介、対処法の検討が盛んになっていく。とはいっても、当時の多くの図書館の基本的なスタンスは「ホスピタリティによってトラブルを回避する」という姿勢が基本であり、職員の心身や業務の遂行に重大な被害を及ぼす可能性のあるカスタマーハラスメントから自らを守る、という視点は、必ずしも強調されてはいなかった【注6】。

しかし、社会の急激な変化によって、利用者の意識や公共施設運営のあり方は大きく変わってきていている。インターネットやSNSの普及は、誰もが有意な情報を簡単に入手し、それを拡散する手段を持ち得たが、反面、簡単に苦情を訴えることもできるようになり、一歩立ち止まって物事を客観的に判断し行動する、といった「社会的規範意識」の薄まりにもつながった。それは裏返せば「自己愛＝特権意識」の高まりと「他者への不寛容」の増幅ということでもある。「公共の場」というのは本来「他人に迷惑をかけないよう、お互いを気遣いながら利用する場」であったはずが、「思い思ひに自由に振る舞える場」というふうに誤解して捉えられてしまっている面がなくはない【注7】。

利用者本位の立場に立ったサービス向上への努力は、すべての公共施設において必要なことだが、過剰なサービスは利用者の期待値を高め、かえって不満を増幅する要因にもなる。それが逆に一部の利用者の権利意識を必要以上に高めている面は否定できない。単純な「利用者第一主義」ではなく、本来の公共施設利用のあり方を、図書館運営に携わ

る立場としても、改めて問い合わせるべき時期に来ているのかもしれない。

10 図書館固有の問題と今後の課題

図書館は、公共施設の中では飛び抜けて多くの方が利用する施設である。とりわけ公立図書館の場合、資料の利用に関してはすべて無料という大原則があり、人々に平等に開かれた施設であることが基本となっている。それは自ずと、利用者個々の利用の仕方の多様性を認めている、ともいうことができる。しかしそれは、実はそう簡単なことではない。

昨今の「図書館居場所論」や「第五世代の図書館論」の流れは、社会の様々な息苦しさから解放されて知的な世界に没入できるサードプレイスであるとともに、またそこに集う人々が学びを通して新たな知見や技術を創造する場として、図書館が期待されていることを示している。そのために、わざわざ「静謐図書室」を設ける傍ら、アクティブラーニングのための空間を用意する図書館も、少しずつ増えてきている。反面、冷暖房完備の快適な空間の中で静かに読書し、雑誌や新聞に目を通して余暇を過ごしたり、無料の勉強部屋として使ったりといった伝統的な利用の仕方をしている人々も、もちろん多い。図書館の現場の状況を見ていると、このように「動」と「静」の兼ね合いの中で生まれる利用者同士の軋轢というのが、いくつかのカスタマーハラスメントの遠因にもなっていることを、感じざるを得ない。

千代田図書館では、毎週開催される定例の責任職会議で、直近1～2週間に利用者からいただいたご意見・苦情・要望や問題行動への対応記録を「利用者の声」として整理して共有し、業務・サービスの改善の材料や、利用者対応ノウハウの向上につなげるようしている。それらの事案をつぶさに見ていくと、図書館の利用のあり方に対する利用者個々の意識や行動のズレが、他者への寛容性の狭まりという風潮とあいまって、様々なトラブルに発展するケースが少なくないことがわかる。たとえば、令和6年度1年間の総対応件数は203件だったが、そのうちの約3分の1は他の利用者の言動に関する苦情・要望であり、図書館職員のサービスの仕方への直接の苦情の2.5倍以上もあった。こうした「間接的カスタマーハラスメント」のケースは、複数の利用者を巻き込む形での処理事案となるため、対応する職員がより神経を遣う場面が多くなっている【注8】。

このように、こんにちの社会や時代状況の変化に応じて図書館に期待される機能・役割の広がりを知ることや、千代田区立図書館固有の実情について理解しておくことが、より迅速・的確な利用者対応やカスタマーハラスメント対応につながるということも念頭に置きつつ、今後の図書館運営に役立てていく必要があるといえる。

図書館が日々進化を求められている一方、利用者も変化していく。引き続き日々の利用者対応の経緯と結果の記録を蓄積し、組織内ないし行政の関係部署と共有するとともに、今後の事案に有効活用できるよう務めていきたい。その過程の中で、この指針は、これからも必要な時点で見直し改正が施されるべきものであることを、付け加えておく。

注記

- 注1 三重県の条例は、成立すれば、罰則を伴う全国初の条例となる見込みである。
- 注2 なお、2019年6月に国連の専門機関である ILO（国際労働機関）により、国際労働基準として「仕事の世界における暴力とハラスメントの撤廃に関する条約」が採択され、2021年6月25日に発効したが、日本は現在までのところ批准をしていない。
- 注3 千錫烈「公共図書館の危機管理問題としての問題行動論の動向」『情報社会試論』第11号、2006、PP.60～80に基づく。
- 注4 遺水三千男『図書館政策セミナー「法的視点から見た図書館と指定管理者制度の諸問題 講演録』日本図書館協会 2018、PP.27～29 及び P.65
- 注5 桐生正幸『カスハラの犯罪心理学』集英社インターナショナル、2023、PP.93～95
- 注6 たとえば、中沢孝之「図書館の危機管理」『NII』第61巻5号、2010、PP.448～457 を参照。
- 注7 いわゆるクレーマーの個人的特性については、過去の多くの研究から、概して高学歴、高所得で、比較的社会階層の高い中高年世代が苦情を訴えやすいといわれている。
加えて、最近のカスタマーハラスメントに関する研究では、世帯年収が1,000万円を超えると、カスタマーハラスメントの加害者になった経験を持つ人の割合が増える傾向にあることが分かった。
〔カスタマーハラスメントの加害経験のある2,060人（男性964人、女性1,069人）から回答を得たWEB調査結果による。桐生正幸「日本における悪質クレームの分析」『東洋大学社会学部紀要』58（2）2020、PP.111～117〕
- 注8 千代田図書館「利用者の声」のカテゴリー分類（令和6年度）



※注5及び注6は、第2部の内容に関する注記です。

【参考資料】

①カスタマーハラスメントが該当する可能性のある刑法上の罪

過激なカスタマーハラスメントの場合、以下に掲げる刑法上の罪に該当する可能性がある。職員として毅然とした対応を取るための根拠として、知っておくべきであろう。重篤なケースは、事実経過の詳細な記録を基に、弁護士に相談することも考えられる。

罪名	刑法の条項	概要	法定刑の内容	千代田区立図書館での事例
不退去罪	130 条	正当な理由なく建造物等に侵入、又は要請されたのに退去せず	3年以下の懲役又は10万円以下の罰金	閉館時刻を過ぎ、声掛けをしても居残る
傷害罪	204 条	人の身体や精神にダメージを与える	15 年以下の懲役又は50万円以下の罰金	職員が心身の不調を訴え休職
暴行罪	208 条	傷害には至らない暴行を加える	2 年以下の懲役若しくは30 万円以下の罰金又は拘留若しくは科料	小突く、蹴飛ばす、物を投げつけるなど
脅迫罪	222 条	生命、身体、財産、名誉等に害を加える旨を告知	2 年以下の懲役又は30 万円以下の罰金	「クビにさせる」などと脅かす
強要罪	223 条	脅迫又は暴行により人に義務のないことを行わせたり、権利行使を妨害する	3 年以下の懲役	住所確認書類なしでの利用登録を強要、断ると長時間暴言を吐く
名誉棄損罪	230 条	公然と事実を摘示し、人の名誉を毀損する	3 年以下の懲役又は50 万円以下の罰金	SNS で職員が身に覚えのない誹謗中傷を受ける
侮辱罪	231 条	公然と人を侮辱する	1 年以下の懲役若しくは30 万円以下の罰金又は拘留若しくは科料	バカ、アホ、役立たず、など暴言を吐く
信用棄損及び業務妨害罪	233 条	デマを流すなどして人の信用をき損又は業務を妨害する	3 年以下の懲役又は50 万円以下の罰金	
威力業務妨害罪	234 条	威力を用いて人の業務を妨害する	3 年以下の懲役又は50 万円以下の罰金	電話でとりとめなく長時間話す
恐喝罪 (同未遂)	249 条 (250 条)	人を恐喝して財産上不法の利益を得る	10 年以下の懲役	

※新潟県総務部人事課「カスタマーハラスメント対応マニュアル」を参考に作成

②各自治体のカスタマーハラスメント対策【対応方針等を公表している自治体の一例】

(令和7年8月15日現在)

	自治体名	対応方針等の名称	相談窓口	対策組織	主な連携先	マニュアル	研修	住民啓発	その他
1	千代田区	防止基本姿勢	○	連絡会議		○	○	○	
2	文京区	対策基本方針	○		警察		○	○	
3	板橋区	防止基本方針	○		警察	○	○		ICT 活用
4	台東区	対策基本方針	○		警察	○	○	○	
5	国立市	対応基本方針	○		警察	○	○	○	録画録音
6	北海道	防止条例	○	対策推進協		○	○	○	実態調査
7	札幌市	対策基本方針	○		警察	○	○	○	
8	岩見沢市	対策基本方針			警察			○	
9	会津美里町	基本方針			警察	○	○	○	
10	鹿沼市	基本対応方針	○				○	○	録音
11	那須塩原市	対策方針		担当課設置	警察		○	○	
12	群馬県	防止条例			労働局		○	○	
13	茅ヶ崎市	対応方針	○		警察		○	○	相談員配置 (警察 OB)
14	新潟県	対策要綱			弁護士	○			録音装置
15	桑名市	防止条例		対策委員会	警察			○	
16	斑鳩町	対応指針					○	○	
17	吉野ヶ里町	対応方針	○				○	○	
18	高鍋町	予防対応要綱	○		弁護士	○		○	
19	熊本市	対応基本方針	○		弁護士		○	○	
20	うるま市	基本指針	○		警察	○	○	○	保安員配置 (警察 OB)

③近年のカスタマーハラスメントをめぐる訴訟事件の例

1 土岐市図書館入館利用禁止処分取消請求訴訟

岐阜県土岐市の図書館が、大量の閉架図書の貸出要求や、図書館職員に対する高圧的な言動を繰り返していた利用者に対し、市図書館運営規則に基づき、2019年11月に入館禁止を命じたことに対して、当該利用者が処分の取消を求め、市を相手に訴訟を起こした。

一審の岐阜地裁は2020年7月「図書館設置条例や法令には全面的かつ無制限に利用禁止処分をする規定はなく、同条例が規則に委任した範囲を逸脱する」として、本件処分を違法とした。しかし、2022年1月、名古屋高裁は一転して本件処分は適法であるとし、一審判決を取り消し、利用者の請求を棄却した。「図書館の管理運営に重大な支障を生ずる恐れが大きい場合、その防止のために必要かつ合理的な範囲内で利用を禁止しうることを定めるることは、法令に反するものではなく、条例の委任の範囲を逸脱するものではない」という理由であった。

この判決は、「問題のある利用者」に対して、図書館が実態としてどこまで利用の制限を行うことができるか、という点で、当時大きな話題となった。識者の間では今日でも見解が分かれており、無期限に利用者の「知る権利」を制限することへの疑問や、逆に、一審の段階で、刑法第234条で禁止する威力業務妨害罪の適用も可能だった、とする見解もある。

2 千代田図書館入館禁止処分事件

2019年末、千代田区立千代田図書館の常連の利用者が、同図書館の設置者である千代田区を相手取り、指定管理者である千代田ルネッサンスグループが行った入館禁止処分や退館命令が違法であるとして、国家賠償法に基づく損害賠償（慰謝料）の支払いを求め、提訴した。

同利用者は、事前の利用申込が必要な座席をしばしば無断で利用し、数度にわたる注意や警告を受けていた。2019年8月20日には職員が無期限の入館禁止を通告したが、同8月28日には館長の判断でいったんこれを取り消した。しかしその後も同様の無断利用を繰り返し、その都度警告を受け、大声で苦情を申し立てたりしたため、10月18日には再び館長が退館（無期限ではない）を命令したが、その後も来館利用は続いていた。

2020年6月に東京地裁は、原告の請求を棄却する判決を下した。「将来にわたり同様の違反行為が繰り返されることで、他の利用者の迷惑となり図書館管理上の支障が生ずることが明らかに予測されるため、総合的に考慮しての処分として適切」という理由であった。

本件判決については、無期限の入館禁止処分が口頭のみで行われ、かつそれを恣意的に取り消すなどしている手続き面での疑問に加え、指定管理者の図書館職員の専門性の低さやホスピタリティの欠如に遠因を求める見解が、有識者の論文の中で指摘されている。ただし、同論文がエビデンスとしているデータはほぼすべてがインターネット上の情報であり、関係者への聞き取り調査や事実確認等は行われていない。