霧島市カスタマーハラスメント対策基本方針

令和８年１０月

霧島市

1　はじめに

カスタマーハラスメントは、近年大きな社会問題となっています。国は、「労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律」を改正（以下、「改正労働施策総合推進法」という。）し、事業主に、カスタマーハラスメントから労働者を守る措置等を講じることを義務付けました。

本基本方針は、改正労働施策総合推進法に基づき厚生労働大臣が策定した「事業主が職場における顧客等の言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」（令和８年厚生労働省告示第51号）（以下、「指針」という。）を踏まえ、本市が行うカスタマーハラスメント対策について定めるものです。

なお、本基本方針の策定に伴い、「悪質クレーマーに対する対応マニュアル」は廃止します。

2　カスタマーハラスメントの定義

指針を基に、カスタマーハラスメントを定義すると次のとおりとなります。

庁舎や市有施設等のほか、職員の訪問先などにおいて行われる

①市民や事業者等の言動であって

②市が行う行政サービスの性質その他の事情に照らして社会通念上許容する範囲を超えたものにより

③職員の就業環境が害されるものであり

①から③までの要素をすべて満たすもの。

また、対面で行われるもののみならず、電話やＳＮＳ等のインターネット上において行われるものも含まれます。

3　カスタマーハラスメントへの対応方針

霧島市は、市民や事業者等の皆様からの意見や要望等については、市民サービスの向上や業務の改善につながる貴重な機会と捉え、引き続き真摯に耳を傾けるとともに、誠実・丁寧に対応します。

一方で、その過程において、職員に対し侮辱的な言動や暴言を浴びせたり、執拗にハードクレームを繰り返したりするなどのカスタマーハラスメントに該当する行為が確認されています。

侮辱的な言動や暴言は、職員の人格や尊厳を傷つけ心身に大きなダメージを与えます。カスタマーハラスメントによる就業環境の悪化は、通常業務の遂行に支障を生じさせ、市民サービスの低下を招きます。

本市は、これらの行為に対しては、職員を守り、適正な市民サービスを継続的に提供していくため、組織として毅然とした態度で臨むとともに、カスタマーハラスメントの防止に積極的に取り組みます。

4　カスタマーハラスメントの判断

カスタマーハラスメントは暴力行為が行われるなど、その場で明らかにカスタマーハラスメントと判断できるケースと、幾度か対応するうちに徐々に言動がエスカレートしていくケースがあります。

カスタマーハラスメントの判断に当たっては、様々な要素（当該言動の目的、当該言動を受けた職員の問題行動の有無や内容・程度を含む当該言動が行われた経緯や状況、業務の内容・性質、当該言動の態様・頻度・継続性、職員の属性や心身の状況、当該言動の行為者とされる者との関係性等）を総合的に考慮する必要があります。

また、「言動の内容」及び「手段や態様」に着目し、総合的に判断することが適当であり、「言動の内容」、「手段や態様」の一方のみが社会通念上許容される範囲を超える場合でもカスタマーハラスメントに該当し得ることに留意が必要です。

加えて、社会通念上許容される範囲を超えるかどうかの判断に当たっては、市又は職員の側の不適切な対応が当該言動の原因や背景となっている場合もあることにも留意する必要があります。

カスタマーハラスメントの判断は、フロー（Ｐ７～８　現場判断フロー、相談判断フロー）に基づき行い、基本的なルール（Ｐ９）を参考に対応します。

5　カスタマーハラスメントの典型例

指針を基に、行政分野における社会通念上許容される範囲を超えた言動の典型的な例を挙げると次のようになります。

イ　言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

①そもそも要求に理由がない又は行政サービス等と全く関係のない要求

・性的な要求や、職員のプライバシーに関わる要求をすること。

②通常の行政サービスを著しく超える要求

・通常の行政サービスを著しく超えたサービスの提供を要求すること。

③対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求

・法令等に規定されている以上の過度な要求をすること。

④不当な損害賠償要求

・行政サービス等と無関係である不当な損害賠償要求をすること。

ロ　手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

①身体的な攻撃（暴行、傷害等）

・殴る、蹴る、叩く等の暴行を行うこと。

・物を投げつけること。

・わざとぶつかること。

・つばを吐きかけること。

②精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）

・危害を加えることをほのめかす発言やＳＮＳ等のインターネット上へ悪評を投稿することをほのめかす発言によって職員を脅すこと。

・ＳＮＳ等のインターネット上へ職員のプライバシーに係る情報の投稿等をすること。

・職員の人格を否定するような言動を行うこと。（性的指向・ジェンダーアイデンティティに関する侮辱的な言動を行うことを含む。）

・土下座を強要すること。

・盗撮や無断での撮影をすること。

・職員の性的指向・ジェンダーアイデンティティ等の機微な個人情報について、当該職員の了解を得ずに他の者に暴露すること又は当該職員が開示することを強要する若しくは禁止すること。

③威圧的な言動

・大きな声をあげて職員や周囲を威圧すること。

・反社会的な言動を行うこと。

④継続的、執拗な言動

・同様の質問を執拗に繰り返すこと。

・当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立てをすること。

・同様の電子メール等を執拗に繰り返し送りつけること。

⑤拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

・長時間に渡る庁舎等への居座りや長電話で職員を拘束すること。

・意図的に業務時間外の対応を強要すること。

6　カスタマーハラスメントへの対応

侮辱的な言動や暴言を浴びせたり、執拗にハードクレームを繰り返したりするなどのカスタマーハラスメントにどのように対応すべきか、また組織としてどのように取り組むべきか、日頃から備えておく必要があります。

Ｐ９には、組織としての基本的な対応ルールを掲載しています。平素からこれを参考に、カスタマーハラスメントが発生した場合に、適切で冷静な対応ができるように心がけます。

また、Ｐ14 には、違法行為に当たるケースを掲載しています。警察による強制力の行使に至る場合もありますので、職員として関係法令等に関する知識を備えておくことも大切です。

7　相談体制

カスタマーハラスメント（疑われる行為を含む）を受けた職員の相談窓口を総務課法務

グループに設置し、関係課が連携して対応します。

また、総務部を所管する副市長をカスタマーハラスメント対策の総括責任者、総務部長を副責任者として、事実の確認、対応等の検討、相談職員等の心身のサポートなどに取り組みます。

相談窓口関係課	役割
総務課 法務グループ 総務管理グループ	・事実確認 ・現場サポート（退去命令等の検討・実施） ・防止対策（録音機等の検討・設置） ・防止対策（警告文等の検討・発出） ・法的対応等の検討・実施
人事課 人事研修グループ 給与厚生グループ	・事実確認 ・相談職員の心身のサポート ・研修の開催 ・安全衛生委員会との調整

8　事後の迅速かつ適切な対応

カスタマーハラスメントの相談があった場合は、相談窓口関係課は、相談判断フローに基づいて、協力して相談職員及び関係職員等から聞き取りを行い、事実関係を迅速かつ正確に確認します。

総括責任者（不在のときは副責任者）は事実関係の報告に基づき、カスタマーハラスメントの該当の有無や程度を判断するとともに、カスタマーハラスメントに当たると認定したときは、相談窓口各課と相談職員の所属長（課長等）に必要な対応を指示します。

所属長は、カスタマーハラスメントに該当しないと判断された場合であっても、相談職員の心身の負担を考慮の上、必要に応じて対応職員を交代させるなどの措置を執ることとします。

9　対応の実効性を確保するために必要なその防止のための措置

特に悪質なカスタマーハラスメントには、組織として毅然とした態度で次のとおり対応します。

なお、警告文の発出等により、却って事態が悪化することも予測されるため、カスタマーハラスメントの行為者の状況等を踏まえ、防止のための措置を慎重に検討します。

	特に悪質なカスタマーハラスメント	防止のための措置
1	殴る、蹴る、物を投げるなどの暴力行為	直ちに警察に通報

2	危害を加えることを告げるなどの脅迫行為	警察に相談又は通報
3	過度な要求の執拗な繰り返し行為	警告文の発出
4	誹謗中傷や名誉棄損、暴言などの発言の繰り返し行為	警告文の発出。やめない場合は、法的対応の検討
5	ＳＮＳ等の公開行為	削除要請文の発出。応じない場合は、法的対応の検討
6	その他、総括責任者が特に悪質と判断した行為	必要な措置

＊１は総括責任者の判断を待たずに直ちに通報する。

＊２～６は総務課と所属長が協議のうえ、対応する。

10　そのほか併せて講ずべき措置等

指針に定められた「そのほか併せて講ずべき措置」等は次のとおりとします。

（１）プライバシー保護の取組

カスタマーハラスメントに係る相談者等の情報は当該相談者等のプライバシーに属するものであるため、相談窓口の担当者は、相談受付時にプライバシー保護の確認を行います。

相談者等がカスタマーハラスメントに係る内容の全部又は一部の公開を望まない場合は、相談窓口の担当者は、相談者等のプライバシーを保護した対応を行います。

（２）不利益な取扱いをしないことの宣言

職員がカスタマーハラスメントに関し相談をしたこと若しくは事実関係の確認等の雇用管理上講ずべき措置に協力したこと、市公平委員会に対して相談、紛争解決の援助の求め若しくは調停の申請を行ったこと又は調停の出頭の求めに応じたことを理由として、本市は当該職員に対し、解雇その他不利益な取扱いをしないことを宣言します。

（３）カスタマーハラスメント防止の取組

カスタマーハラスメントに対する職員の関心と理解を深めるとともに、職員がカスタマーハラスメントの行為者とならないために、定期的に「カスタマーハラスメント研修」を開催します。

また、庁舎や市有施設等をカスタマーハラスメントが生じにくい環境とするため、啓発ポスターを掲示するなど、カスタマーハラスメントの防止に取り組みます。

（４）職員の責務

職員は、カスタマーハラスメントへの関心と理解を深め、職場においてカスタマーハラスメントが発生しないように努めるとともに、霧島市が実施する対策に協力するように努めなければなりません。

所属長は、カスタマーハラスメントが行われることのない良好な職場環境を構築するとともに、カスタマーハラスメントが生じた場合には、迅速かつ適切に対処するように努めなければなりません。

また、職員は業務に関して、契約事業者等他の事業主が雇用する労働者に対してカスタマーハラスメントを行ってはなりません。

（5）他の事業主の講ずる雇用管理上の措置の実施に関する協力

本市は、職員による他の事業主の雇用する労働者に対する職場におけるカスタマーハラスメントに関し、他の事業主から、事実関係の確認等の雇用管理上の措置の実施に関し必要な協力を求められた場合には、協力の求めに応ずるよう努めるとともに、協力を求められたことを理由として、当該事業主との契約等に関して、不利益な取扱いを行いません。

事実関係の確認により、職場におけるカスタマーハラスメントが生じた事実が確認できた場合は、懲戒規定等に基づき、行為を行った職員に対して必要な措置を講じます。

（6）適用範囲

本基本方針は、職員はもちろんのこと、市が管理する全ての施設等で働く他の事業主が雇用する労働者にも適用します。

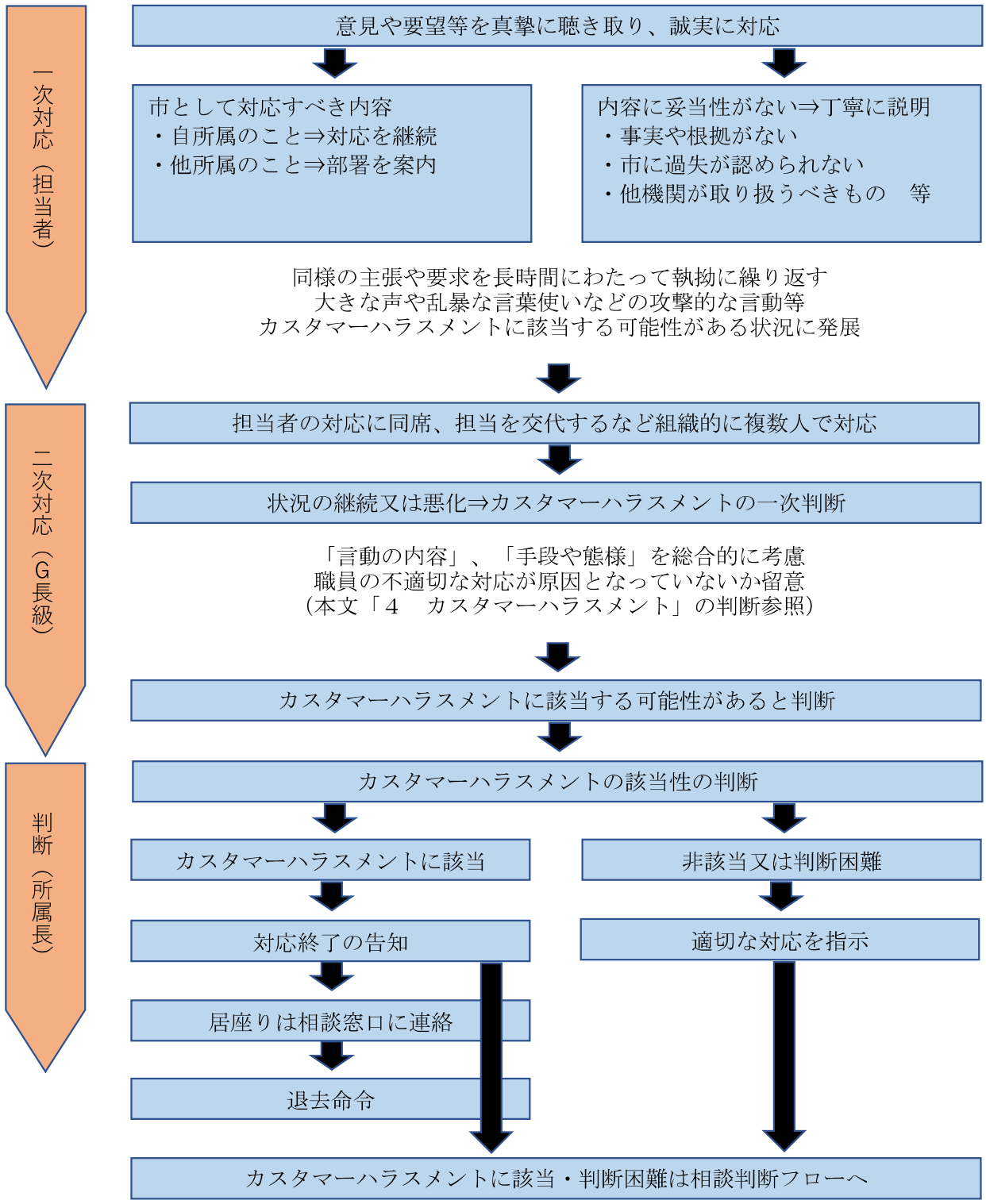
11　不当要求行為等

カスタマーハラスメントは不当要求行為等とは異なります。無理難題を要求することや社会通念上許容される範囲を超えた要求を繰り返すこと自体は、法に抵触するわけではありません。

カスタマーハラスメントが、暴力行為によって要求実現を図ったり、反社会的勢力を使って要求実現を図ったりするまでエスカレートしたときは、不当要求行為等に該当する可能性があります。

本市では、不当要求行為等については、「霧島市不当要求行為等の対策に関する要綱」に基づき対処します。

現場判断のフロー



＊所属長は、本文「４　カスタマーハラスメントの判断」及び「５　カスタマーハラスメントの典型例」、「基本的な対応ルール」を参考に、慎重に判断します。

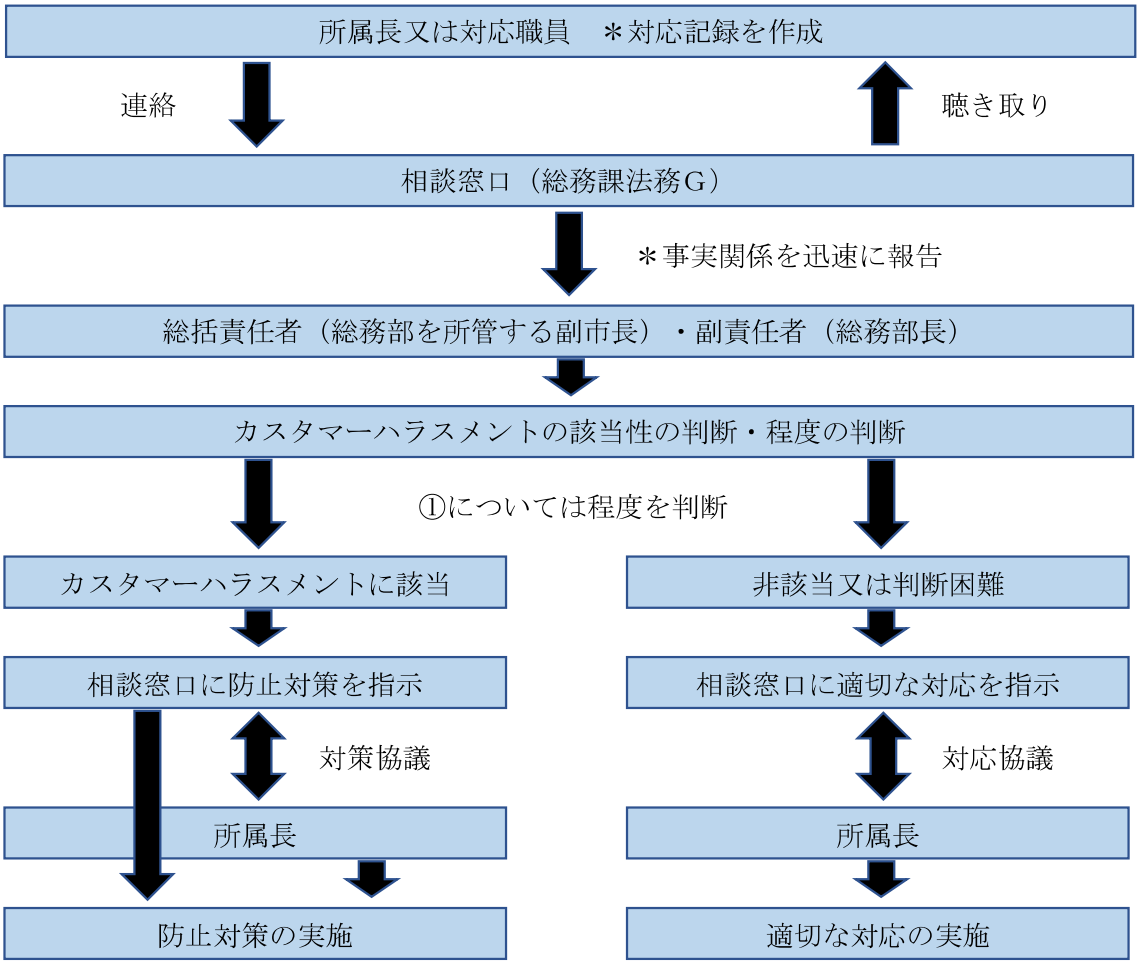
相談判断のフロー

①現場でカスタマーハラスメントに該当すると判断したケース

②現場ではカスタマーハラスメントに該当するか判断が困難だったケース

③幾度か対応するうちに、カスタマーハラスメントが疑われる状況に発展したケース

④その他、職員が相談窓口に相談を申し入れたケース



（所属長）
- 複数人での対応
- 対応職員の交代
- 警察への相談　等

（相談窓口）
- 録音機器等の設置
- 警告文の発出
- 対応職員のサポート　等

- 複数人での対応
- 対応職員の交代　等

カスタマーハラスメントは、最初はちょっとしたクレームであったものが、徐々にエスカレートしていくケースが多いです。職員マナーハンドブック（霧島市職員接遇向上マニュアル）を精読し、日頃から丁寧な傾聴、適切なお詫びと謝罪（別紙）を意識するなど、接遇力の向上に取り組むことは、カスタマーハラスメントの予防にも繋がります。

同ハンドブックの第７部にはクレーム・苦情への対応編、さらにその中に理不尽な要求をしてくる市民への対応要領が掲載してあります。

Ｐ11 に再掲していますので、まずはカスタマーハラスメントに発展させない接遇を心がけるとともに、発展した場合の対応の注意点について確認しておきます。

基本的な対応ルール

次のア～オを組織としての基本的な対応ルールとしますが、カスタマーハラスメントは本文「４　カスタマーハラスメントの判断」や「５　カスタマーハラスメントの典型例」を参考に慎重に判断し、対応する必要があります。

また、ルールの中で示している時間は目安であり、対応者についても、はじめから複数人で対応するなど、状況に応じて所属長等が判断して構いません。

なお、カスタマーハラスメントと認定した以降は、同じ要件で来庁したり、電話が掛かってきたりしたときは、カスタマーハラスメントを理由に対応しません。

ア　同じ要求の執拗な繰り返し

①要求等に応じられない旨を回答したにも関わらず、執拗に同じ要求を繰り返す場合は、（回答した時を１回目とカウントして）３回目以降の対応で、開始から一定基準（30 分）を超えた時点でグループ長に交代します。

②グループ長は、同じ要求が続く場合は、一定基準（30 分）を超えた時点で所属長（課長等）に報告します。

③所属長は、カスタマーハラスメントに該当すると判断したときは、「これ以降は対応できない」ことを告げ、対応を終了します。

④対応終了を告げても退去しないときは、総務課に連絡し、庁舎管理者が庁舎等からの退去を命じます。

⑤なおも退去しないときは、警察へ通報します。

＊庁舎管理者は、隼人市民サービスセンターにあっては隼人地域振興課長、総合支所にあっては地域振興課長

イ　揚げ足取りの執拗な繰り返し

①非が認められる部分は誠意をもって謝罪します。

②なおも執拗に揚げ足取りを繰り返すときは、グループ長に交代し、「その件は謝罪済である」こと、「非があったことをもって特別な対応はできない」ことを告げます。

③なおも揚げ足取りを止めないときは、所属長（課長等）に報告します。
④所属長がカスタマーハラスメントに該当すると判断したときは、「これ以降は対応できない」ことを告げ、対応を終了します。
⑤対応終了を告げても退去しないときは、総務課に連絡し、庁舎管理者が庁舎等からの退去を命じます。
⑥なおも退去しないときは、警察へ通報します。

ウ　電話対応（頻度や態様等が社会通念上許容される範囲を超えるもの）
①電話が掛かってきた日時や対応時間、要求内容や威圧的・侮辱的発言の有無などの記録を取ります。
②相談窓口に連絡して、記録に基づき状況を説明します。
③総括責任者と協議して、カスタマーハラスメントの該当の有無や程度を判断します。
④カスタマーハラスメントに該当すると判断したときは、相談窓口が警告文を発出します。

エ　威圧的・侮辱的・脅迫的な言動
①大声を張り上げる、侮辱的な発言をする等の行為があったときは、「他の方の迷惑になる」、「ハラスメントに該当する」など、複数回、注意を促します。
②なおも発言を止めないときは、グループ長に交代し、「これ以上続くと、対応を打ち切らざるを得ない」こと、必要に応じて「事後の事実確認を目的として録音する」ことを告げます。
③なおも発言を止めないときは、所属長（課長等）に報告し、所属長が「これ以降は対応しない」ことを告げます。
④対応終了を告げても退去しないときは、総務課に連絡し、庁舎管理者が庁舎等からの退去を命じます。
⑤なおも退去しないときは、警察へ通報します。

オ　暴行、傷害行為等
①自分と周りの人達の安全を守る行動を優先します。
②目撃した職員は上司等に報告のうえ、躊躇せずに警察へ通報します。
③併せて、所属長及び総務課に連絡します。

第７部　クレーム・苦情への対応編

～まずはじっくり話を聴く　事実関係をしっかり確認し、誠意を持って対応しましょう～

サービスを提供した結果、不幸にしてクレーム・苦情が発生することがあります。最初の対応が悪いと、後々までこじれて解決が遅れてしまうことがあります。クレーム・苦情に対応するときは、「面倒なことを言ってきたな。」と思うのではなく、「こちらが気づかない点を指摘してくれた。」という気持ちで、内容を十分把握し、迅速な対応をすることが大切です。

※厳密に言うと、クレームは正当な要求、意見を意味し、苦情は不平・不満などの感情の表れと区別することもできますが、この冊子では、ほぼ同義語として扱います。

1. 一般的な対応方法

（１）まずお詫びする

先にお詫びを言ってしまうと、全面的にこちらに責任があるように取られると心配しがちですが、原因は何であれ、市民の方に不愉快な思いをさせたことは事実ですので、その点についてお詫びします。

（２）すぐに言い訳をしない（責任回避をしない）

（３）先方の話をよく聴いて、クレームの原因をつかむ

相手の話をよく聴くことが大切です。積極的に耳を傾けることは、相手を受け入れ理解しようとする気持ちを表現することになります。

話の内容が勘違いや誤解であっても、最後まで聞いた後に説明を加えるべきです。特にクレームやトラブルの際には、「充分に聞く姿勢を持っています。」という気持ちを相手に伝えることが大切です。

（４）感情的にならない

（５）処理の仕方を独断で答えない

上司、あるいは担当者に相談してから返事する。

（６）電話の場合は、受けた人は必ず名前を名乗っておく

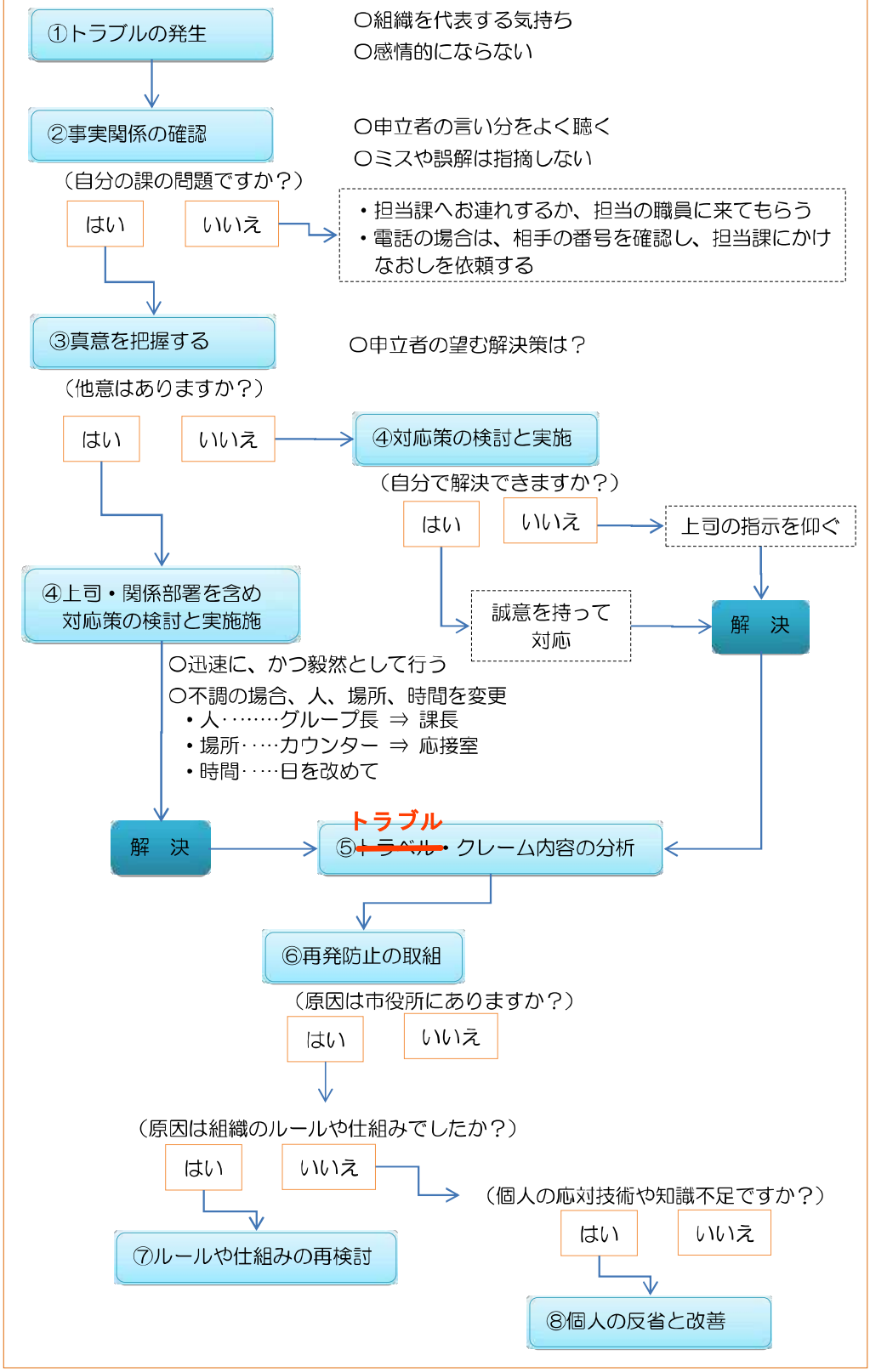
相手の名前、住所、電話番号も聞いておく。

（７）苦情・クレームの内容を必ず上司に報告する

2. 相手の心を落ち着かせる工夫

①人を変える……対応者→係長→課長補佐→課長
②場所を変える…カウンター→応接室
③時を変える……日を改めて

3. トラブル処理の流れ


①トラブルの発生
○組織を代表する気持ち
○感情的にならない
②事実関係の確認
○申立者の言い分をよく聴く
○ミスや誤解は指摘しない
（自分の課の問題ですか？）
はい
いいえ
・担当課へお連れするか、担当の職員に来てもらう
・電話の場合は、相手の番号を確認し、担当課にかけなおしを依頼する
③真意を把握する
○申立者の望む解決策は？
（他意はありますか？）
はい
いいえ
④対応策の検討と実施
（自分で解決できますか？）
はい
いいえ
上司の指示を仰ぐ
④上司・関係部署を含め
対応策の検討と実施施
誠意を持って
対応
解　決
○迅速に、かつ毅然として行う
○不調の場合、人、場所、時間を変更
・人……グループ長 ⇒ 課長
・場所……カウンター ⇒ 応接室
・時間……日を改めて
解　決
トラブル
⑤トラベル・クレーム内容の分析
⑥再発防止の取組
（原因は市役所にありますか？）
はい
いいえ
（原因は組織のルールや仕組みでしたか？）
はい
いいえ
（個人の応対技術や知識不足ですか？）
はい
いいえ
⑦ルールや仕組みの再検討
⑧個人の反省と改善

4. 理不尽な要求をしてくる市民への対応

市役所を訪れる市民の中には、大きな声を上げ、理不尽な要求をしてくる人もいます。その時に大切なことは、法令・条例等に沿って毅然とした態度で対応することです。

応対要領

（1）相手の確認

①住所、名前、電話番号等を確認し、名刺を預かったり特徴等をメモする。

（2）用件（苦情）の把握

①どんな用件で、何を要求しているか、できるだけ相手にしゃべらせる。
②「誠意を示せ」等のことを言ったら、「どういうことですか？」と必ず尋ねる。
③電話や面談の内容は、メモ等で証拠化する。
④必要に応じて、会話の内容を録音機・ビデオ等で記録する。この場合、最初に「~~テープにとらせてもらいます。」と言って、相手の了解を求めること。~~ 「事後の事実確認を目的として録音（撮影）する」と告げること。

（3）応対の場所

①相手方の場所には出向かないこと。
②すばやく応援を求めることができる市役所の会議室、相談室等で対応する。

（4）複数で対応

①相手を上回る人数で対応する。

（5）短時間で打ち切る

①応対時間は、20 分程度を基本とする。
②応対を短時間にするために、湯茶の接待をしない。
③最初に、時間について設定すること。

（6）不用意な言動はしない

①言葉遣いや言い方に留意する。
②「申し訳ありません」「考えてみます」「検討します」は禁句。

（7）念書等は作成しない

①相手から、念書、覚書等は強要されても、「できません」と断固拒否する。

（8）解決を急がない

①その場ですぐに返事をしない。
②方針が固まらないうちに回答を求めてくるが、苦し紛れの回答はしない。
③決裁権を持ったものが応対すると即答を迫られるので、トップには対応させない。

（9）担当課又は警察等への通報

①脅迫、傷害、暴力、器物破損等に及んだ際は、速やかに総務課又は最寄りの警察署へ連絡する。

違法行為と適用法令・罰則

ア　大声で怒鳴ったり、机を叩いたりして職員に嫌がらせをする行為
- 刑法第234条　威力業務妨害
- ３年以下の拘禁刑または50万円以下の罰金

イ　謝罪をしているのに対し執拗に「お前の誠意はそれだけか、他にあるだろう」と威圧する行為
- 刑法第222条　脅迫罪
- ２年以下の拘禁刑または30 万円以下の罰金

ウ　謝罪に対し「謝罪はいいから慰謝料をすぐ払え」と怒鳴る行為
- 刑法第249条、第250条　恐喝・恐喝未遂罪
- 10 年以下の拘禁刑

エ　「迷惑を掛けたのだから土下座して謝れ」と命令する行為
- 刑法第223条　強要罪
- ３年以下の拘禁刑

オ　「俺が納得する謝罪をしろ」と居座る行為
- 刑法第130条　不退去罪(反対は住居(邸宅)侵入罪)
- ３年以下の拘禁刑または10 万円以下の罰金

（別紙）

適切なお詫びと謝罪

カスタマーハラスメントを予防・拡大させないための対応において、「お詫び」と「謝罪」は最も慎重に行うべきポイントの一つです。

カスタマーハラスメンに発展させないためには、相手の怒りや不快感を受け止める「お詫び（心情的な謝罪）」と、こちらの過失を認める「謝罪（責任の承認）」を明確に切り分ける必要があります。事実確認ができていない段階や、要求の正当性が不明な段階で安易に全面謝罪をしてしまうと、「相手が悪いと認めた」と曲解され、要求がさらにエスカレートする原因になります。

以下に、状況別の適切な謝罪の考え方と具体的なフレーズ例を紹介します。

1　基本的な考え方と使い分け

お詫び（心情への配慮）

対象：相手が抱いた不快感、手間に感じさせたこと、結果として迷惑をおかけしたことに対して。

例　：「申し訳ございません。ご不快に思われたことをお詫びいたします。」

謝罪（責任の承認）

対象：事実関係を確認し、こちら側に不備（過失）があったことが明らかになった場合のみ。

例　：「確認の結果、当方の説明に不備がございました。深くお詫び申し上げます。」

2　状況別の適切なお詫びと謝罪のフレーズ例

①相手が怒っており、事実確認がまだできていない初期段階

目的：相手の感情に共感・配慮を示しつつ、安易な責任承認を避ける。

適切なフレーズ：

- 「ご不快な思いをおかけし、申し訳ございません。まず、詳しく事実関係を確認させていただきます。」
- 「ご足労（お手数）をおかけし、大変申し訳ございません。状況を整理いたしますので、少々お時間をいただけますでしょうか。」

避けるべき対応：

- 「すべて私が悪いです」「すぐに相応の補償をいたします」と即答すること

②相手の不満には一定の理解を示すが、過失の有無がグレーな段階

目的：相手の心情に寄り添いつつ、組織としての適切な対応プロセスに引き戻す。

（別紙）

適切なフレーズ：

・「ご期待に沿えず、ご迷惑をおかけしておりますことをお詫び申し上げます。今後の対応につきましては、担当部署にて精査のうえ、改めてご連絡いたします。」

・「こちらの案内が分かりにくく、混乱を招いてしまったのであればお詫び申し上げます。一度、正確な手順を確認いたします。」

③こちらに明らかな不備（過失）があった場合

目的：誠実に非を認め、迅速な是正措置を約束する。

適切なフレーズ：

・「確認いたしましたところ、当方の対応に不備がございました。深くお詫び申し上げます。直ちに以下の通り改善・修正の手続きをとらせていただきます。」

④不当な要求（土下座、過剰な要求、担当者の処罰など）をされた場合

目的： 謝罪のループから抜け出し、毅然とした態度へ切り替える。

適切なフレーズ：

・「ご指摘の点についての対応はいたしかねます。これ以上同じお話を繰り返されましても、ご要望にはお応えできません。」

・「誠に恐縮ですが、これ以上の暴言（または威圧的な言動）が続く場合は、対応を終了いたします。」