

市役所におけるカスタマーハラスメント防止の取組について

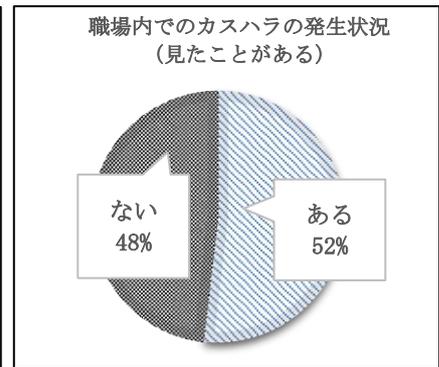
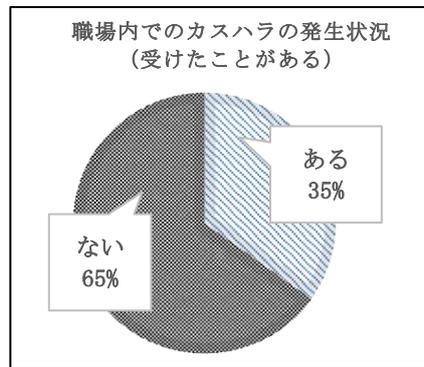
1 カスタマーハラスメント（以下「カスハラ」）対策が必要な理由

- ・窓口、電話、現場での不当な要求や暴言による職員の精神的負担、離職リスクの低減
- ・長時間の窓口対応による行政サービスの停滞を防ぎ、職員が能力を發揮し、安心して働くことができる職場環境の形成

2 市役所におけるカスハラの状況

<職員対象アンケート>

- (1) 実施期間：令和7年12月23日から令和8年1月16日まで
- (2) 対象者：全職員（会計年度任用職員含む）（891人）
- (3) 回答率：45.7%（407人）



(4) 回答内容の抜粋

- ・回答した職員の約4割がカスハラを受けたことがある、約5割が見たことがあると回答。
- ・カスハラを受けた又は見た業務は、窓口業務が一番多いが、行政事務全般に及ぶ。
- ・カスハラを受けるきっかけとなった理由は、「相手の不満のはけ口や嫌がらせ」、「相手の勘違いや思い込み」など職員側に非がないものが全体の約7割を占めている。
- ・カスハラの内容で多いものは「窓口や電話による長時間の拘束」、「侮辱・大声で威圧するなど乱暴な言動」、「行政手続等に関する不当な要求」等である。

3 カスハラの定義

次の3項目を全て満たすもの

- (1) 行政サービス利用者等から職員（職員個人又は課などの組織も含む）へのクレーム・言動
- (2) 要求の内容の妥当性に照らして、要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なもの
- (3) 当該手段・態様により、職員の就業環境が害されるもの

4 市民対応の基本

- ・市民の正当な意見、苦情への誠実な対応、丁寧な説明
- ・社会通念上相当な範囲を超えた不当な要求、言動に対して組織による毅然とした対応

5 具体的な取組

- ・カスハラ対策マニュアルの作成
- ・職員研修の開催
- ・カスハラ対策ポスター掲示など組織としての対外的アピール
- ・電話や接客の録音（法的措置の証拠保全）