

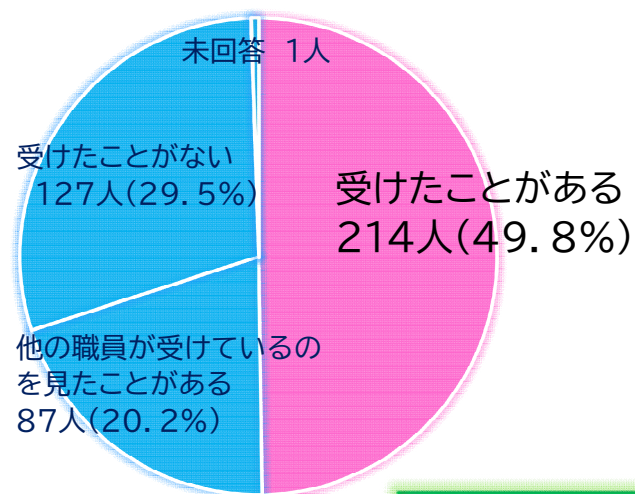
資料 5

情報提供日  
令和 7 年 8 月 22 日

# カスタマーハラスメントの対応について

## ◆カスタマーハラスメントの現状【令和6年度職員アンケート】

### ●カスハラと思われる行為を受けた職員



### ●カスハラ行為の内容(選択肢から複数回答)

| カスハラ行為の内容       | 人数(人) | 割合(%) |
|-----------------|-------|-------|
| 大声等の威圧的・感情的発言   | 301   | 23.1  |
| 長時間にわたる面談対応・居座り | 193   | 14.8  |
| 長時間にわたる電話対応     | 190   | 14.6  |
| 市長等への面会要求       | 144   | 11.0  |
| 過度の対応要求         | 102   | 7.8   |
| 過度の謝罪要求         | 54    | 4.1   |

### ◆カスハラの影響

- ・職員の健康への影響
- ・他の市民の皆さまへの行政サービスに影響



### ◆カスハラに関する

- ・対応指針
- ・対応ガイドライン

9/1  
施行

<問い合わせ先> 総務部 総務課 担当:中里 電話:0982-66-1010

# ◆カスタマーハラスメント対応指針

## 基本方針

- 適正なご意見やクレームに対しては、真摯に、丁寧に対応していきます。
- 暴力・暴言行為、長時間・繰り返し・度を過ぎた謝罪要求や市では対応できない内容を要求し続ける行為（カスハラ行為）に対しては、組織的に毅然とした態度で対応していきます。

## 類型

- 社会通念（常識の範囲）の妥当性から判断し、“非常識な行為”を“カスハラ行為”と判断し、対応します。

|   |        |   |                 |   |            |
|---|--------|---|-----------------|---|------------|
| A | 長時間拘束型 | E | 威嚇・脅迫型          | I | 上長要求型      |
| B | リピート型  | F | 権威利用型           | J | 度を過ぎた謝罪要求型 |
| C | 暴言型    | G | 庁舎外拘束型          | K | 要求内容変遷型    |
| D | 暴力型    | H | SNS・ネット等での誹謗中傷型 |   |            |

## 対応

- 複数人での対応、録音・録画の実施により、事実関係の正確な記録を行います。
- 十分な説明を行ったにもかかわらず居座る場合、暴言・暴力等を行った場合などは、途中で対応を打ち切ります。
- 十分な説明を行っても居座り続ける場合、庁舎、執務室からの退去を命じます。
- 悪質な場合は、顧問弁護士、警察と連携しながら、法的措置（民事・刑事）を検討します。

# ◆本市の主なカスタマーハラスメント対策

## ガイド ライン の整備

- カスハラ対応ガイドライン(マニュアル)の整備
  - 1 カスハラ基準を明確化
  - 2 カスハラ内容及び対応方法の類型化
  - 3 退去命令手順の明確化
  - 4 録音・録画手順の明確化
  - 5 カスハラ報告書の明確化

## 職 員 研修会

- カスハラ対応に関する職員研修会を実施
  - 1 カスハラに関する知識の習得(判断基準等)
  - 2 カスハラに関する対応策の習得
  - 3 カスハラが起こりにくい対応方法の習得

## 啓 発 活 動

- 市民への理解向上に向けた啓発活動
  - 1 “カスハラ防止ポスター”を作成し、庁舎内に掲示します。
  - 2 広報紙を活用し、市民の皆さんへ“カスハラ防止”に関する理解を広げます。

## 連 携

- 顧問弁護士等との連携
  - 1 悪質なカスハラ事案の場合、顧問弁護士と連携しながら法的措置を検討します。
  - 2 暴力型、長時間拘束型等のカスハラ事案の場合、警察へ速やかに通報します。