

## カスタマーハラスメントに対する基本方針について

### 1. 概要

栃木市では、カスタマーハラスメント対策といたしまして、職員を対象に、令和6年7月及び令和7年9月にカスタマーハラスメントの実態把握アンケートを実施し、令和6年9月に名札の表記や、顔写真掲載の見直し、令和6年11月に庁舎内での撮影・録音の原則禁止の取り組みを行ってまいりました。

また、令和7年6月に労働施策総合推進法の一部が改正され、事業主に、カスタマーハラスメント対策を強化することが義務付けされました。

このことから、職員は、市民の皆さまの応対には真摯に耳を傾け、丁寧に説明するなど、適切な対応を行うことを大前提としたうえで、カスタマーハラスメントに対する本市の基本的な考え方を明確にし、職員が心身ともに安心できる職場環境の確保と市民の皆さまの利用環境整備のため、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定いたします。

#### R6アンケート集計結果

- ・調査実施期間 令和6年6月17日～7月5日
- ・調査対象 正職員 1,289名
- ・回答者数 1,099名（回答率 85.3%）  
（市役所に勤務してから）  
カスハラを受けたことがある 685名（62.3%）

#### R7アンケート集計結果

- ・調査実施期間 令和7年8月29日～9月12日
- ・調査対象 正職員 1,286名
- ・回答者数 1,062名（回答率 82.6%）  
（令和6年11月から令和7年8月までに）  
カスハラを受けたことがある 334名（31%）

## 2. 方針の内容

### 第1 カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントの定義について、「クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該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である、当該手段・態様により、職員の就業環境が害されるもの」とし、2020年2月厚生労働省作成「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を引用し示しています。

### 第2 カスタマーハラスメントに該当する行為の例

どのような行為がカスタマーハラスメントに該当するのか、身体的な攻撃（暴行、傷害）、精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）等の11の例を示しています。

### 第3 カスタマーハラスメントへの対応

市民の皆さまに理解を求めるため、「カスタマーハラスメント防止啓発ポスター」を掲示すること、及びカスタマーハラスメントと判断した場合には、組織的に対応する、対応事例を内部で共有し、再発防止策を検討・実施する等の5つの対応について、掲げています。

### 第4 市民の皆さまへのお願い

今後も、ご意見・ご要望など、皆さまからのお声につきましては、真摯に対応してまいりますので、ご理解とご協力をいただきますようお願いしております。

## 3. その他

基本方針に併せて、カスタマーハラスメントに対する具体的な対応方法や、事後対応の方法などについて掲載した「カスタマーハラスメント対応マニュアル」を作成いたしました。

今後、カスタマーハラスメントと判断した場合には、組織的な対応を行います。

また、職員の接遇態度等によりカスタマーハラスメントに発展した場合には、接遇改善の取り組みを行うなど、再発防止に取り組み、行政サービスの向上を図ってまいります。

#### 【問合せ先】

経営管理部 総務人事課

給与厚生係 担当：入野

電話：0282-21-2353

# 栃木市カスタマーハラスメント基本方針

## はじめに

栃木市では、市民の皆さまの行政サービスの満足度を高めるため、市民の皆さまからいただく貴重なご意見・ご要望に耳を傾け日々の業務に取り組んでおります。

しかし、市に対するご意見・ご要望の中には、内容等が社会通念上不相当なものや、暴力的行為によるものなど、職員の人格を否定し、尊厳を傷つけるものがあります。このような行為（以下「カスタマーハラスメント」といいます。）は、業務の支障となり、他の市民の皆さまへのサービスの低下を招くことになります。

栃木市は、職員が心身ともに安心できる職場環境の確保と市民の皆さまの利用環境整備のため、以下のとおり、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定いたします。

## 第1 カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントとは、クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該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であって、当該手段・態様により、職員の就業環境が害されるものをいいます。（2022年2月厚生労働省作成「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」より）

## 第2 カスタマーハラスメントに該当する行為の例

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- ・威圧的な言動（大声での恫喝、物を叩く）
- ・土下座、謝罪の要求
- ・継続的な（繰り返される）、執拗な言動
- ・拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）
- ・差別的な言動
- ・性的な言動
- ・職員個人への攻撃、要求
- ・正当な理由のない過度な要求（制度上対応できないことへの要求）
- ・正当な理由のない業務スペースへの立ち入り など

### 第3 カスタマーハラスメントへの対応

職員は、市民の皆さまの対応には真摯に耳を傾け、丁寧に説明するなど、適切な対応に努めます。

また、どのような行為がカスタマーハラスメントに該当するかを市民の皆さまに知っていただくために、カスタマーハラスメント防止啓発ポスターを掲示します。

そのうえで、カスタマーハラスメントと判断した場合には、以下のとおり対応いたします。

#### (1) 面談・電話対応時間等について

- ・発展性のない話、同じ内容の繰り返し等、膠着状態に至ってから30分を超えた場合、対応を終了します。

#### (2) 面談場所・録音等の実施について

- ・面談は、原則として庁舎等で行います。
- ・職員は、必要に応じて記録化のため、録音を行います。

#### (3) 無断撮影・録音について

- ・「栃木市庁舎管理規則」に基づき、撮影、録音、録画、放送その他これらに類する行為を原則禁止します。ただし、職員の許可を得た場合や記念撮影等、公務に支障がない場合を除きます。

#### (4) 職員の安全確保について

- ・上司や同僚は見て見ぬふりをせず、必要に応じて複数人で対応します。
- ・職員に危害が加えられる恐れがある場合、又は、危害が加えられた場合は、警察・弁護士などと連携し対処します。

#### (5) 事後対応について

- ・市は、対応事例の情報を内部で共有します。
- ・市は、対応事例を基に、再発防止策を検討し、実施します。

### 第4 市民の皆さまへのお願い

今後も、ご意見・ご要望などの皆さまのお声につきましては、真摯に対応してまいりますので、ご理解とご協力をいただきますようお願いいたします。