

令和7年12月10日

総務委員会

人事課

### カスタマーハラスメント対策基本方針等の策定について

労働施策総合推進法の改正を踏まえ、本市のカスタマーハラスメント（以下「カスハラ」という。）対策に関する基本方針等を策定する。

#### 1 背景

- ・労働施策総合推進法が改正（公布日：R7.6.11、施行日：公布日から1年6か月以内の政令で定める日）され、カスハラ対策として事業主に対し、次の措置が求められている。
  - 事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発
  - 相談体制の整備・周知、発生後の迅速かつ適切な対応・抑止のための措置
  - 労働者に対する研修その他必要な配慮を行うよう努めること
- ・静岡県では、「静岡県カスタマーハラスメント防止条例」が制定（公布日：R7.10.17、施行日：R8.4.1）され、事業者の責務として、カスハラにより就業者の就業環境が害されることのないよう、必要な体制の整備等を講ずるよう努めなければならないとされている。
- ・令和7年4月に総務省が公表した地方公共団体におけるアンケート調査報告では、過去3年間にカスハラを受けた経験がある職員は35%と民間（厚労省調査）の10.8%を大きく上回っている。

#### 2 本市の現状

- ・本市において令和6年7月に実施した実態調査では、過去1年間にカスハラを受けたと感じた所属は、全155所属中約65%の100所属で、解決に向けて対応マニュアルの策定や相談窓口の整備を求める意見が多数あった。
- ・本年の人事委員会報告でカスハラの防止について、具体的な措置を的確に講じていくことが必要であると言及された。

#### 3 カスタマーハラスメント対策基本方針等の策定

- (1) 浜松市カスタマーハラスメント対策基本方針別紙1
- (2) 啓発ポスター別紙2
- (3) カスタマーハラスメントの対応のフローチャート別紙3

#### 4 施行日 令和8年1月1日

## 浜松市カスタマーハラスメント対策基本方針（案）

令和8年1月1日 浜松市

### 1 基本的な考え方

浜松市は市民への約束を掲げ、行政サービス利用者等からのご意見やご要望に対して、親切・ていねいに応対するよう努めています。

一方、これらのご意見やご要望の中には、職員の人格を否定する言動や暴力を伴うものなど職員の尊厳を傷つけられるものがあり、これらの行為は、就業環境の悪化や行政サービスの低下につながる重大な問題となります。

浜松市は、このような言動等に対して職員を守るとともに適正な行政サービスの提供を維持するため、組織として毅然とした態度で対応します。

### 2 カスタマーハラスメントの定義・判断基準

#### (1) 定義

行政サービス利用者等の言動のうち、職員が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものであって、職員の就業環境が害されるものと定義します。

#### (2) 判断基準

以下の2点に基づいて、カスタマーハラスメントに該当するか判断します。

①行政サービス利用者等の要求内容に妥当性はあるか

②要求を実現するための手段・態様が社会通念上許容される範囲であるか

### 3 カスタマーハラスメントへの対応等

#### (1) 組織的な対応

各所属において対応体制を確立し、複数の職員で応対するなど組織として対応します。

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場合には、法的措置を行うことも念頭に、行為への警告や対応終了等を行います。

#### (2) 職員の安全確保

職員の安全を確保するため、暴行や立入禁止区域への侵入などの違法行為があった場合は警察へ通報します。

#### (3) 基本的な対策について

カスタマーハラスメントに対する浜松市の基本姿勢を明確化し、啓発ポスターの掲示をするとともに、職員の相談体制の整備、職員研修を実施します。

(参考) カスタマーハラスメントの類型と行為例

類型	具体的な行為例
時間拘束型	<ul style="list-style-type: none"> <li>・長時間、職員を拘束する</li> <li>・居座りをする</li> <li>・長時間、電話を続ける</li> </ul>
リピート型	<ul style="list-style-type: none"> <li>・頻繁に来庁し、その度にクレームを行う</li> <li>・度重なる電話</li> <li>・複数部署にまたがる複数回のクレーム</li> </ul>
暴言型	<ul style="list-style-type: none"> <li>・怒鳴り声をあげる</li> <li>・侮辱的発言をする</li> <li>・人格否定や名誉を毀損する発言をする</li> </ul>
暴力型	<ul style="list-style-type: none"> <li>・殴る、蹴る、たたく</li> <li>・物を投げつける</li> <li>・わざとぶつかってくる</li> </ul>
威嚇・脅迫型	<ul style="list-style-type: none"> <li>・脅迫的な言動、反社会的勢力とのつながりをほのめかす</li> <li>・物を壊す、殺すといった発言による脅しをかける</li> <li>・職員の容姿を無断で撮影する</li> <li>・SNSへの投稿などをほのめかす脅しをかける</li> </ul>
権威型	<ul style="list-style-type: none"> <li>・優位な立場にいることを利用した暴言を言う、特別扱いを要求する</li> <li>・文書等での謝罪や土下座を要求する</li> </ul>
職場外拘束型	<ul style="list-style-type: none"> <li>・クレームの詳細が分からぬ状態で、職場外である行政サービス利用者等の自宅や特定の場所などに呼びつける</li> </ul>
SNS等での誹謗中傷型	<ul style="list-style-type: none"> <li>・インターネット上で名誉を棄損する</li> <li>・プライバシーを侵害する情報を掲載する</li> </ul>
セクシュアルハラスメント型	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員の身体を触る、待ち伏せ、付きまとい</li> <li>・食事等に執拗に誘う</li> <li>・性的な内容の発言をする</li> </ul>

(厚生労働省 カスタマーハラスメント対策企業マニュアルを基に作成)

以下の行為は

# カスタマーハラスメント

に該当する  
場合があります。

## 長時間拘束



## 何度も同様のクレーム 度重なる電話



## 大声 暴言 威嚇



## 許可の無い撮影



※以上は例示であり、これらに限りません。

これらの行為は、他の皆様の迷惑となります。

浜松市をより良いまちにするため、ご理解ご協力をお願いします。



浜松市

## カスタマーハラスメントの対応のフローチャート

原則、市民への約束に基づく親切、ていねいな対応を心がけてください。  
その中で、カスハラに該当しうる言動を受けた場合は以下の通りに対応をしてください。

- ◆事実関係、行政サービス利用者等の要求内容を確認し記録する
- ・発生日時、発生場所、対応者
  - ・行政サービス利用者等の情報、具体的な言動、要求内容



- ◆カスハラに該当（以下①、②ともに当てはまるか）するか【所属長が判断】
- ①行政サービス利用者等の要求内容に妥当性があるか
- ・損害が発生しているか
  - ・市に過失があるか
  - ・損害と市の過失に因果関係があるか
- 【妥当性のない要求例】
- ・合理的な理由なく、上位者の対応を要求
  - ・文書等での謝罪や土下座の要求
  - ・自宅や特定の場所へ呼びつける
- ②要求を実現する手段・態様が社会通念上許容される範囲であるか
- 【許容される範囲を超えた例】
- ・長時間の居座り、長時間の電話、度重なる電話
  - ・怒鳴る、侮辱的な発言、人格否定
  - ・職員の容姿を無断で撮影する

↓ 該当しない

- ◆市民への約束に基づく親切  
ていねいな対応

↓ 該当する

- ◆対応マニュアルを参考に対応

- ◆法的な責任に疑惑がある場合などは  
庁内弁護士等へ相談  
(政策法務課 053-457-2250)

- ◆反社会的勢力等からの正当な権利行使  
を装い、社会的相対性を逸脱した手段により  
法外な補償等を求める不当要求行為等の場合  
(人事課 053-457-2085)

- ◆心身の不調を感じた場合のメンタルヘルス相談  
(職員厚生課 053-457-2386)

- ◆暴力行為や脅迫行為などの違法行為  
があった場合は警察(110番)に連絡  
(事前に庁舎管理者へ連絡)  
(本庁舎・アセットマネジメント推進課 053-457-2278)  
(その他出先機関等 庁舎管理事務担当部署)

### 《カスハラの定義》

行政サービス利用者等の言動のうち、職員が従事する業務の性質その他の事情に照らして  
社会通念上許容される範囲を超えたものであって、職員の就業環境が害されるもの