

岡山市職員に対するカスタマー・ハラスメント対策基本方針 の策定等について

近年、社会問題となっているカスタマー・ハラスメントから職員を守るとともに、安心して働ける環境をつくり、より良い行政サービスを提供するため、基本方針を策定しました。併せて、カスタマー・ハラスメント防止を啓発するための掲示物を作成しました。

1 内容

(1) 岡山市職員に対するカスタマー・ハラスメント対策基本方針

- ・市のカスタマー・ハラスメントへの対応を明確にわかりやすく伝える工夫として、基本姿勢を3つの柱にまとめました。
 - I. 行政サービスの利用者等からの意見・要望に真摯に対応します
 - II. カスタマー・ハラスメントから職員を守ります
 - III. カスタマー・ハラスメントには、毅然として組織的に対応します
- ・「予防・対応・フォローアップ」の3つの観点から、市の対応をそれぞれ具体的に明示しました。
- ・外部組織とも連携をしながら、カスタマー・ハラスメント発生時に職員が毅然と対応していくことを明示しました。

(2) 掲示物による周知・啓発

来庁される方へ向けたカスタマー・ハラスメント防止を啓発するための掲示物を作成しました。今後、窓口等に掲示して周知を図ります。

2 その他

本日から、市ホームページ(人事課)に掲載しています。

<https://www.city.okayama.jp/shisei/0000074924.html>



【問い合わせ先】

(基本方針について)

岡山市 人事課 森本・高山 直通086-803-1090 内線3420・3428

(掲示物について)

岡山市 給与課 河本・佐藤 直通086-803-1092 内線3440・3443

岡山市職員に対するカスタマー・ハラスメント対策基本方針

1 基本姿勢

基本姿勢の3つの柱

- I. 行政サービスの利用者等からの意見・要望に真摯に対応します
- II. カスタマー・ハラスメントから職員を守ります
- III. カスタマー・ハラスメントには、毅然として組織的に対応します

岡山市では、誰もがくらしやすい社会の実現に向け、質の高い行政サービスの提供に努めています。行政サービスの利用者等から寄せられる意見や要望は、行政サービスの向上にあたって貴重なものであると認識しており、これらに対しては真摯に耳を傾け、誠実かつ丁寧に対応してまいります。

一方で、職員の人格を否定するような発言や、暴力・脅迫等の行為は、職員の尊厳を傷つけ、就業環境を悪化させるだけでなく、通常業務の遂行や他の利用者へのサービス提供にも深刻な影響を及ぼす重大な問題となっています。

岡山市では職員を守り、行政サービスを適正に提供していくために、こうした行為に対し、毅然として組織的に対応します。

2 カスタマー・ハラスメントとは

(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、行政サービスの利用者等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・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。

(2) カスタマー・ハラスメントに該当しうるもの

○要求の内容が妥当性を欠く場合

- ・ 行政サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- ・ 要求の内容が、岡山市の行政サービスの内容と関係がない場合

○要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な場合

- ・ 身体的な攻撃（暴力、傷害等）
- ・ 精神的な攻撃（暴言、脅迫、名誉棄損、侮辱等）
- ・ 威圧的な言動
- ・ 必要以上の長時間にわたる拘束や執拗な言動（電話を含む）
- ・ 性的な言動

- ・職員個人への攻撃、要求
- ・過度な金銭等の補償の要求
- ・過度な謝罪の要求

3 カスタマー・ハラスメントに対する市の対応等

行政サービスの提供にあたっては、利用者等のそれぞれの事情に十分配慮したうえで、カスタマー・ハラスメントに対しては、次の3つの観点から対応の強化を図ります。

○予防

職員が安心して働くことができるよう、職員と行政サービスの利用者等の双方に働きかけ、カスタマー・ハラスメントの未然防止に努めます。

- ・カスタマー・ハラスメントの防止を啓発する掲示物等
- ・カスタマー・ハラスメントの理解を深めるための職員研修の拡充

○対応

カスタマー・ハラスメントが発生した際には、マニュアル等を活用し、毅然として組織的に、次のような対応を行っていきます。

- ・言動を止めるよう警告し、場合によっては応対を中止
- ・庁舎からの退去命令
- ・警察への相談、通報
- ・弁護士と連携した法的措置

○フォローアップ

カスタマー・ハラスメントに対応した職員の心身の健康をサポートします。

- ・メンタルヘルス相談・職員相談等の窓口によるフォロー

令和7年8月29日

岡山市長

大森 雅夫

～みんなが気持ちよく過ごせるように～

もしかしたらそれって

「カスタマー・ハラスメント」かも？

暴言・大声



過度な要求



脅迫的な言動



長時間の拘束



カスタマー・ハラスメントに該当しうる行為例

- ✓ 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ✓ 精神的な攻撃（脅迫、中傷など）
- ✓ 拘束的な行動（居座りなど）
- ✓ 継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- ✓ 性的な行動
- ✓ 土下座の要求
- ✓ 威圧的な行動
- ✓ 差別的な行動

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」より