

令和7年12月3日

## 岡山市職員に対するカスタマー・ハラスメントへの対応について

令和7年8月29日に策定した「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」に基づき、「カスタマー・ハラスメント対応基本マニュアル」を策定しました。職員が安心して働ける環境をつくるとともに、より良い行政サービスを提供してまいります。

### 1 内 容

カスタマー・ハラスメントへの対応の概要については別紙をご参照ください。

### 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】

岡山市 人事課 森本・高山

直通086-803-1090 内線3420・3428

# 岡山市カスタマー・ハラスメント対応基本マニュアルの概要

## 1. カスタマー・ハラスメントの定義

行政サービスの利用者等（相手方）からのクレーム・言動のうち、そ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

## 2. カスタマー・ハラスメントの予防（行政サービスの品質向上）

- ・ 必要な業務知識の習得
- ・ 職員研修の拡充（ハラスメントに関する正しい知識習得、接遇力の向上）
- ・ 必要に応じて通話録音を実施  
（録音データは、個人情報の保護に関する法律等に基づき適正に管理する。）

## 3. カスタマー・ハラスメントへの対応

### （1）初期段階での対応

- ・ 冷静かつ丁寧に対応
- ・ 複数人で対応
- ・ 事実関係を確認

### （2）上司、関係各課への相談

- ・ 上司へ報告、相談
- ・ 警告及び退去命令に従わない場合、庁舎管理担当課等へ相談  
→ 警備員へ連絡又は警察へ通報
- ・ 法的な対応・措置が必要な場合、法制部門へ相談  
→ 顧問弁護士へ相談・委任

### （3）再発防止に向けた取組

- ・ 事例発生時の所属職員への共有
- ・ 事例の活用（職員研修の内容の更新等）

## 4. 対応者へのフォローアップ（対応者の心身の健康をサポート）

- ・ メンタルヘルス相談窓口の周知・活用
- ・ 上司・同僚による適切な支援

## 5. ハード面の整備

各職場における必要性や実態に応じ、順次、通話録音装置等を導入する。