

カスタマー・ハラスメント対策について ①

令和7年5月7日
羽村市総務部職員課

近年、カスタマー・ハラスメントが深刻な問題となっています。

東京都では、令和6年10月に「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」が成立し、令和7年4月1日から施行されました。都内で事業を行う事業者に対して、カスタマー・ハラスメントの防止に向けた措置が求められています。

令和7年2月に羽村市職員（以下「職員」という。）を対象に実施した「カスタマー・ハラスメント」に関するアンケート調査においても、「カスタマー・ハラスメントを受けたと感じたことがある」と回答した職員が多く確認されました。

カスタマー・ハラスメントが発生した際、職員個別の対応では、ハラスメント行為の長期化や職員の健康被害といった事態を招く恐れがあり、ひいては行政サービス低下につながるなど業務の遂行に支障が生じることとなります。

こうしたことから、羽村市では、カスタマー・ハラスメント対策を強化することとしました。

「羽村市職員へのカスタマー・ハラスメントに対する基本方針」、「カスタマー・ハラスメント対策マニュアル」を作成しましたので、お知らせします。

カスタマー・ハラスメントに関するアンケート調査の結果（概要）

➤ 目的

職員へのカスタマー・ハラスメントの実態を把握するため

➤ 実施期間

令和7年2月17日～2月28日

➤ 対象者

一般職の常勤職員及び非常勤職員（会計年度任用職員）

➤ 回答数

常勤職員 243人（回答率 63.0%）

非常勤職員 37人（回答率 -）

合計 280人

➤ 調査結果のポイント

○「概ね直近2年以内に職場でカスタマー・ハラスメントを受けたと感じたことがある」と回答した職員は45%

○業務別では、窓口業務40%、福祉関連業務23%、税務関連業務9%の順で多い

○カスタマー・ハラスメントの行為類型では、「職員の話を遮る、話の揚げ足を取って責め立てるなど、高圧的に自らの要求を主張する言動」97件、「声を荒げる、にらむ、話しながら物を叩くなどの言動」89件、「人格を否定する、名誉を傷つけるような言動」54件の順で多い（複数回答あり）

○カスタマー・ハラスメントを受けたと感じたきっかけについては、相手の勘違い・思い込み44%、相手の不満のはけ口・嫌がらせ33%、不明10%であった。

カスタマー・ハラスメント対策について ②

羽村市職員へのカスタマー・ハラスメントに対する基本方針

<ポイント>

- 行政サービスの利用者等による意見や要望は、行政サービスの向上や業務改善につながるものであり、羽村市はこれに丁寧かつ真摯に対応します。
- 羽村市は、質の高い行政サービスを継続的に提供するため、職員に対するカスタマー・ハラスメントに対し、組織として毅然と対応し、職員を守るとともに、カスタマー・ハラスメントの防止に主体的かつ積極的に取り組みます。
- 職員に対するカスタマー・ハラスメントが行われた場合においては、職員の安全を確保し、行為者に対し、その行為の中止の申入れその他の必要な措置を迅速かつ適切に講じます。
- カスタマー・ハラスメントに該当する行為が中止されない場合は、対応を中止します。
- 悪質な言動及び犯罪行為に対しては、警察や弁護士と連携し、厳正に対処します。
- カスタマー・ハラスメント対策マニュアルを作成します。
- 職員に対し、意識啓発のための研修等を実施します。
- 職員に対するカスタマー・ハラスメントに対応するため、相談や報告等ができる体制を整備します。
- この基本方針の実施に当たっては、行政サービスの利用者等の権利を不当に侵害しないよう留意します。

カスタマー・ハラスメント対策マニュアル

<主な内容>

- カスタマー・ハラスメントについて (定義 / 代表的な行為類型の例示)
- 市民等への対応の考え方 (基本的な心構え / 初期対応 / 市民等の権利の尊重)
- カスタマー・ハラスメントへの対応 (カスタマー・ハラスメントの判断 / カスタマー・ハラスメントへの対応の流れ / 行為別の対応例)
- 庁内の体制 (相談窓口の設置 / 再発防止の取組 / 研修の実施)