

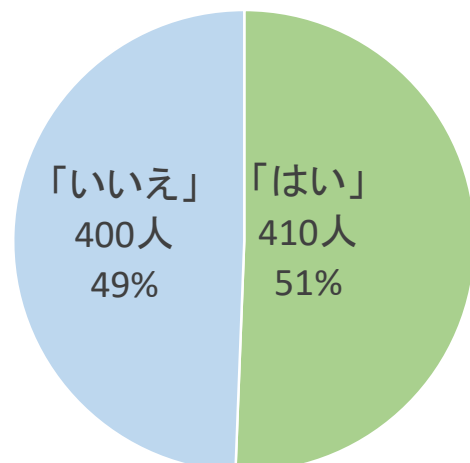
「職場における カスタマーハラスメント対応マニュアル」



1

職員アンケート(R5年11月)の結果・・・

直近3年間で職場でカスタマーハラスメントを受けた、
又は見聞きしたことがあるか。



2

職員アンケート(R5年11月)の結果・・・



説教など、権威的な態度



同じクレーム内容の
執拗な繰り返し



暴言、
長時間の拘束

出勤が憂鬱
になった...

仕事に集中
できなくな
った...

3

「カスタマーハラスメント」に対して

★組織として対応

★迅速かつ適切に職員の救済をはかる



4

カスタマーハラスメントの定義

住民、事業者、施設利用者、議員等(以下、「住民等」という。)から受ける要求・言動が、

当該要求の妥当性に照らして当該要求を実現するための手段・態様として社会通念上不相当なものであって、

当該要求・言動によって、職員として受忍すべき限度を超えて精神的・肉体的苦痛を受け、業務に支障をきたすもの

5

カスタマーハラスメントに対する基本方針

全ての職員の人権を尊重し、健全な職場環境と職員の健康を維持するため、カスタマーハラスメントに対して毅然とした態度で接し、組織的に対応する



6

カスタマーハラスメントに該当する行為

- (1)時間拘束
- (2)リピート型
- (3)暴言
- (4)対応者の揚げ足取り
- (5)脅迫
- (6)権威型
- (7)SNSへの投稿
- (8)正当な理由のない過度な要求
- (9)セクシュアルハラスメント



慌てず適切な対応がとれるよう、
対応方法の目安をマニュアルに
示した

7

「出雲市庁舎管理規則」第13条に基づく禁止行為

✕ 禁止行為

- (1)示威又はけん騒にわたる行為をすること
- (2)著しく通行を妨げるおそれのある行為をすること
- (3)面会を強要し、又は乱暴な言動をすること
- (4)施設又は設備を汚損し、又はき損すること
- (5)定められた場所以外で喫煙すること
- (6)庁舎の利用以外の目的で自動車、自転車その他車両を庁舎内に駐車すること
- (7)爆発又は引火のおそれがある物件の付近で火気を取り扱うこと
- (8)市民の適正な庁舎利用及び公務の執行並びに庁舎内の秩序の保持に支障を及ぼす行為

規則第14条により
「立ち入りを拒否し、
行為の禁止若しくは
退去を命じ・・・」

場合によっては・・・
警察へ通報



8

相談体制の整備

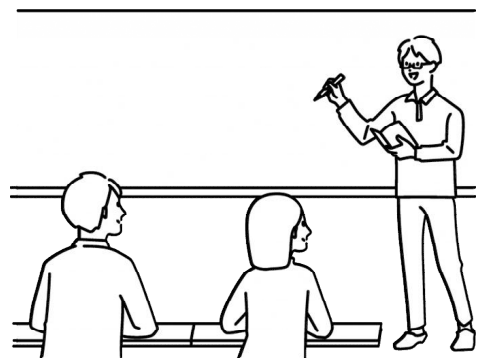
- 1 相談対応者を置く
- 2 相談体制を敷く



9

職員への研修

- 本マニュアルの周知徹底
- 必要な研修を実施



10

令和7年4月
スタート！！

カスタマーハラスメント対策 その1



出雲市からのお願い

- ① 出雲市庁舎管理規則第13条に基づき、以下の行為に対しては、厳重に対処させていただきます。
 - ◆ 示威又はけん闘にわたる行為をすること
 - ◆ 面会を強要し、又は乱暴な言動をすること
 - ◆ 市民の適正な庁舎利用及び公務の執行並びに庁舎内の秩序の保持に支障を及ぼす行為
- ② 市民サービスの向上や防犯のため、必要に応じて窓口での会話を録音させていただくことがあります。
- ③ 職員は名札を着用しているため、窓口では名刺をお渡ししておりません。

ご理解、ご協力のほど
よろしくお願いいたします。



令和7年4月
スタート！！

カスタマーハラスメント対策 その2



4月以降



出雲市役所は、カスタマーハラスメントを含むあらゆるハラスメントに対して、組織的に毅然とした態度で対応し、市民に信頼される公正で公平な職務執行に努めます。

