

## ■カスタマーハラスメントの定義

顧客等からのクレーム・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、労働者の就業環境が害されるもの

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」

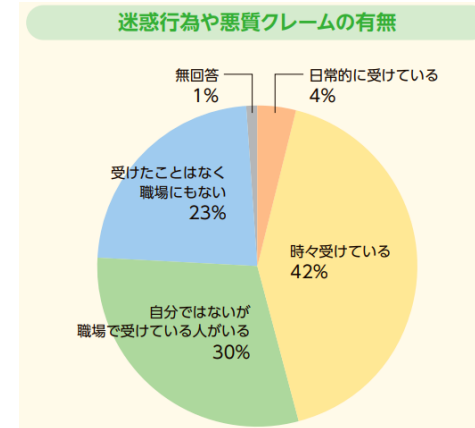
## ■カスタマーハラスメントとされる行為の例

- 身体的な攻撃(暴行、傷害)
- 精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言)
- 長時間の拘束(居座り、不退去) ○土下座の要求
- 従業員個人への攻撃、要求 ○従業員の個人情報への公開
- 写真・動画の無断撮影 ○インターネット上での誹謗中傷
- 度を超えた金銭補償・サービスの要求 ○継続的な要求
- 執拗な言動 ○威圧的な言動 ○性的な言動
- 差別的な言動 ○業務スペースへの立ち入り
- 提供する商品、サービスと関係のない連絡、要求

## ■本市職員の休職状況

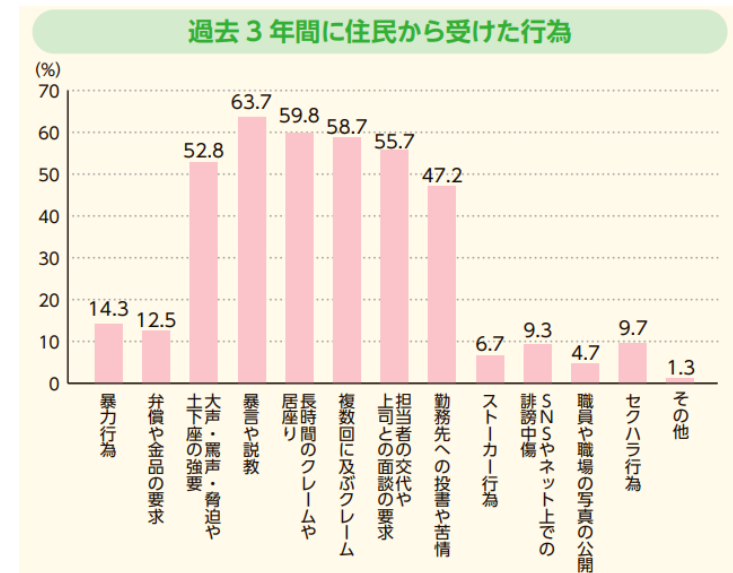
年度	2021	2022	2023
休職者数	44	42	49
うち、精神・行動障害	36	34	37

## ■自治体におけるカスタマーハラスメント



全日本自治団体労働組合  
2020年10月「職場における迷惑行為、悪質クレームに関する調査」

全体の7割以上が  
・受けている  
・受けている人がいる  
と回答



★自治体の業務においてもカスタマーハラスメントが発生しており、対策が急務となっている。

## ■先進的な取り組み例

(札幌市)



- 防止啓発ポスターの作成
- 通話の録音
- 対策マニュアルの策定

(記載内容の一例)

- ・世間話など市政に関係のない話題により長時間の時間拘束に及んだと判断した場合に30分から1時間を目途に対応を打ち切る
- ・脅迫や強要などの行為があった場合に躊躇せず警察など関係機関に連絡する

(姫路市)

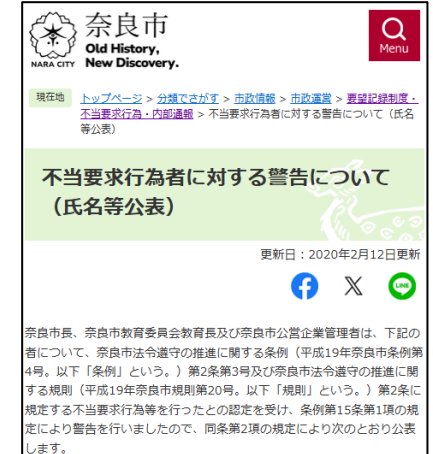


- 防止啓発ポスターの作成
- 職員研修の実施
- 防犯カメラの設置
- 対策マニュアルの策定

(記載内容の一例)

- ・カスハラ(カスタマーハラスメント)の定義
- ・カスハラが与える影響
- ・具体的な対応方法
- ・対応に当たっての留意事項

(奈良市)



- 不当要求行為者の氏名の公表(市HP)

(根拠規定)

- ・奈良市法令遵守の推進に関する条例
- ・奈良市法令遵守の推進に関する条例

★本市も全庁で統一された指針を示し、周知・啓発や強力な措置も含め、体系的な取り組みを進めるべき！