

郡山市職員カスタマーハラスメント対策基本方針 を策定しました



ターゲット 16.6

2026 年 9 月 28 日

郡山市総務部

職員厚生課

課長 石田 佐和子

TEL : 924-2248

SDGs ターゲット 16.6 「あらゆるレベルにおいて、有効で説明責任のある透明性の高い公共機関を発展させる。」

職員が安全に、かつ安心して働くことができる環境を確保し、もって市民に対する公務の適切な執行を維持するため、「郡山市職員カスタマーハラスメント対策基本方針」を策定しました。

- 1 策定した方針 郡山市職員カスタマーハラスメント対策基本方針
- 2 概要 本市では、これまでもカスタマーハラスメントに対する「基本的な考え」を定め、各種ハラスメント防止対策を実施してきたところでありますが、カスタマーハラスメント事案発生時に組織的かつ迅速な対応が図れるよう基本方針を策定しました。
- 3 適用日 令和 8 年 10 月 1 日
- 4 方針の内容 **【概要版】** 裏面のとおり
【本編】 市ウェブサイトでご覧いただけます。
<https://www.city.koriyama.lg.jp/soshiki/4/133063.html>



カスタマーハラスメント対策基本方針について

概 要

労働施策総合推進法の改正により、10月1日から事業主に次の措置が義務付けられることに伴い、本市職員の安全な就業環境を確保するため、カスタマーハラスメント防止に向けた体制整備を行う。

義務化の内容		1 方針の明確化と周知	2 体制の整備	3 事後対応と配慮
本市の 対応	新規	・<u>カスタマーハラスメント対策基本方針の策定（10月1日適用）</u> ※これまでの「基本的な考え方」を基に国の指針に準拠し策定 ・相談窓口の設置（職員厚生課）		
	継続	・不当要求等対策相談員の活用 ・名字のみの名札表記 ・座席表の廃止 ・カスハラ防止ポスター掲示 ・電話通話録音及び時間外案内 ・職員研修の実施 ・電話対応時の録音機器 ・対応職員のフォロー など 行政サービス向上（予防対策） 働き方改革（予防対策） 本市の カスハラ対策 ・時間外ガイダンス ・窓口時間の短縮 【新規】カスハラ対策基本方針 ・名字のみの名札表記 ・座席表の廃止・職員研修の実施 ・カスハラ防止ポスター掲示 ・通話録音 ・電話時の録音機器 ・防犯カメラの設置 ・複数職員での対応 ・不当要求行為等対策相談員の活用 【新規】相談窓口の設置（職員厚生課） ・対応職員のフォロー 不当要求対応（接客時対応） 職員支援（事後サポート）		

郡山市職員カスタマーハラスメント対策基本方針（要旨）

1 基本的な考え方	・市民からの意見・要望には誠実かつ真摯に対応する。 ・内容や手段が社会通念上不相当な言動、暴力的行為等により職員の就業環境を害する行為は、組織として防止・対応する。 ・本市職員は、自らがカスタマーハラスメントの行為者とならないよう、公務内外を問わず高い倫理観を持って行動する。
2 カスタマーハラスメントの定義	次の3要素をすべて満たすものとする。（該当性は、具体的な状況を踏まえて総合的に判断する。） ①行政サービス利用者等の言動であること ②業務の性質等に照らし、社会通念上許容される範囲を超えていること ③職員の就業環境が害されること
3 該当する行為例（一部） ※例示であり、これらに限らない。	・正当な理由のない要求、行政サービスと無関係な要求 ・暴行、物を投げる、脅迫、侮辱、暴言、土下座の強要 ・大声による罵声、机を叩くなどの威圧的な言動 ・同じ話を繰り返す、長時間の電話、不退去、居座りなど ・差別的、性的な言動、職員のプライバシー侵害 ・SNS等への悪評投稿をほのめかす行為、職員の個人情報拡散
4 発生時の対応	・複数の職員等で対応するなど、組織的に対応する。 ・行為を止めるよう注意・警告する。 ・継続する場合は、応対の中止、退去要求、警察への通報を行う。 ・悪質な場合は、法的措置を講じる。
5 防止対策	・基本方針の明示と周知（web、ポスター等） ・録音、対応記録による事実確認 ・職員研修、相談体制の充実 ・警察・弁護士等との連携 ・被害職員へのメンタルヘルスケアの実施 ※相談者のプライバシーに配慮し、相談を理由とする不利益な取扱いを行わない。