

カスタマーハラスメント対策



2024年11月 定例市長記者会見
資料5
総務部 人事課・職員厚生課

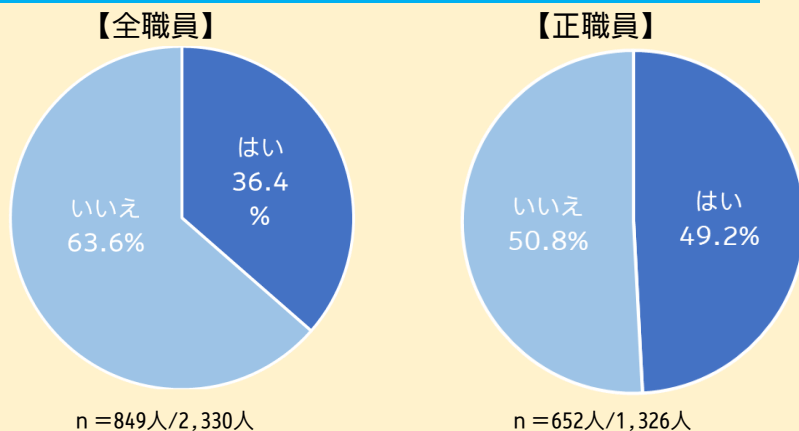
カスタマーハラスメント（以下、「カスハラ」という。）は、近年社会問題化しており、全国的に防止策を実施する自治体が増えている状況です。

今回、職員アンケートによるカスハラの実態調査結果等を踏まえ、職員が安心・安全に業務に取り組める環境づくりの一環として、職員の個人情報等に配慮し「**名札の表記見直し**」「**執務室出入口への座席表掲示の廃止**」や「**カスハラ予防の周知啓発活動**」を実施します。

1 職員アンケート結果概要

- ✓ 対象者 / 正職員、再任用職員、任期付職員、
臨時的任用職員、会計年度任用職員
- ✓ 実施期間 / 2024（令和6）年5月31日～6月12日
- ✓ 回答率 / 2,330人/3,452人（回答率：67.5%）

（1）5年以内にカスハラを受けたことがあるか？



（2）カスハラを受けた内容で回答の多いもの

- ・長時間の拘束や同じ内容を繰り返すクレーム
- ・大声による威圧
- ・名誉棄損、侮辱、ひどい暴言
- ・机、カウンター等をたたく
- ・脅迫

2 カスハラ予防に向けた取り組み

（1）名札の表記見直し



（2）執務室出入口の座席表掲示の廃止

（3）来庁者へのカスハラ予防周知啓発



※ 厚生労働省WEBサイト
カスハラ対策啓発ポスター

運用開始日：2025（令和7）年1月1日