

暴言、時間拘束、過度な要求、SNS への投稿・・・

その行為 カスハラかも!?

カスタマーハラスメント

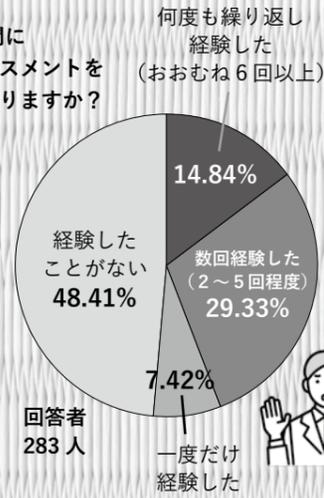
カスハラ防止啓発ポスターを掲示

どのような行為がカスハラにあたるのか広く知っていただくために、カスハラ防止啓発ポスターを作成しました。市役所など公共施設に掲示しています。



職員の約半数がカスハラを経験

昨年10月、市職員を対象にカスハラに関するアンケートを実施しました。調査結果によると、過去2年間でカスハラを受けたことのある職員は、約半数の51.59%となっています。



暴力を振るう



暴行、傷害など身体的な攻撃

声を荒げる



威圧的な言動

差別的な言動をする



差別的な言動

セクハラをする



性的な言動

強要する
土下座を



不当な謝罪の要求



ひどい言葉を浴びせる
SNSに公開する



脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言など精神的な攻撃

執拗に要求を繰り返す



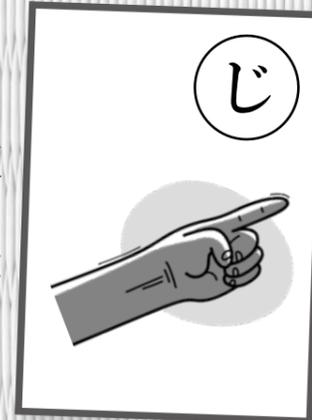
継続的、執拗な言動

長時間居座る



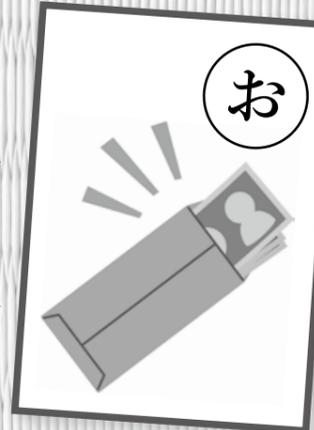
不退去、居座り、監禁など拘束的な行動

人格や能力を否定する



職員個人への攻撃、要求

お金を要求する



不当な金銭などの補償の要求

EXAMPLE

要求の内容が妥当性を欠く場合

- ▶ 行政サービスに瑕疵・過失が認められない場合（制度上対応できないことへの要求など）
- ▶ 千歳市が提供する行政サービスの内容とは関係がない場合（民間企業が提供するサービスや他の自治体の取り組み、国の専権事項に関するものなど）

社会通念上不相当な言動

要求を実現するための手段・態様が社会通念に照らして不相当な言動をいいます。具体的には、左をご覧ください。

カスハラに当てはまる行為の例

千歳市の基本姿勢

市は、市政運営に対する市民の要望などについて、誠実かつ真摯にその内容を受け止め、より一層質の高い行政サービスの提供や市民の福祉の増進を図ることを心掛けています。

一方で、これらの要望や意見の中には、職員の人格を否定する言動や暴力を伴うものなど、職員の尊厳を傷つけるものもあります。これらの行為は、職場環境を悪化させるほか、職員に過度な精神的ストレスを与え、日常業務に支障が出るケースも見られるなど、行政サービスの低下を招く重大な問題です。

このため、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とともに、行政サービスを適正に提供するため、これらの不当な要求や言動に対しては、毅然とした態度で組織的に対応します。

カスハラ の 定義

カスタマーハラスメント（カスハラ）とは、「行政サービスの利用者等」からのクレーム・言動のうち、要求内容の妥当性に照らして、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、「職員」の勤務環境や業務遂行を阻害し、もしくは職員の尊厳を傷つけるものをいいます。

●「行政サービスの利用者等」とは「行政サービス」とは、市役所をはじめ、市の委託業者や指定管理者などによって提供される公的サービス全体を意味し、「行政サービスの利用者等」とは、市民をはじめ、各種議員や他の行政機関の職員、関係先企業の従業員など、市職員以外を指します。

●「職員」とは市で勤務するすべての職員（正職員、再任用職員、任期付職員、会計年度任用職員）を指します。

※定義は、「千歳市職員カスタマーハラスメント対策基本方針」（令和7年3月）より。

カスハラへの対応

カスタマーハラスメントに対しては、毅然とした態度で臨むとともに、組織全体で一丸となり対応します。カスタマーハラスメントが行われた場合には、状況に応じて警告を行う、対応を中止するなどの措置を講じることがあるほか、悪質と判断される場合には、警察へ通報する、弁護士に相談するなど法的に対応します。

また、カスタマーハラスメント防止のため、対策マニュアルをつくり、職員への周知・啓発を行います。さらに、市役所など市の公共施設に啓発ポスターを掲示するほか、カスタマーハラスメントと思われる事案については通話内容を録音するなど、カスタマーハラスメントを未然に防ぐ対策を行います。