

# 報道機関配付資料 安城市

## 件名 カスタマーハラスメント対策について

---

令和8年3月24日

職員が安心して働くことができる職場環境を整備し、より良い行政サービスを提供するために、下記のとおり、カスタマーハラスメント（以下「カスハラ」という。）対策を進めていきます。

### 記

#### 1 本市の主なカスハラ対策

##### （1）職員アンケートの実施

カスハラの実態を把握するため、職員を対象にアンケートを実施しました。19%の職員が「過去3年間で行政サービスの利用者等からカスハラを受けたことがある」と回答しました。

##### （2）市役所庁舎における通話録音装置の設置

職員の電話対応品質と接遇意識の向上及び職員に対する不当な圧力排除を目的として、令和8年1月5日から市役所庁舎における通話録音を実施しています。

##### （3）カスタマーハラスメント対策基本方針の策定・周知

カスハラに対する本市の基本的な考え方や対応などを定めた基本方針を策定し、令和8年4月1日付で市長名により発信し、市職員及び市民等へ広く周知します。

##### （4）カスタマーハラスメント対応マニュアルの策定

カスハラが生じた時に、組織として迅速かつ適切に対応できるようカスハラに該当するか否かの判断基準や基本的な対応方法などを整理したマニュアルを策定し、令和8年4月から運用を開始します。

## (5) 職員研修の実施

カスハラに関する正しい知識や適切な対応方法などを習得するために研修を実施します。

---

問い合わせ

安城市役所人事課職員係

電話（直通） 0566-71-2203



安城市は持続可能な開発目標(SDGs)を支援しています。

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS



安城市LINE  
公式アカウント  
友だち募集中

# カスタマーハラスメント対策について

令和8年3月24日  
人事課



## 1 カスタマーハラスメント対策の必要性

- 近年カスタマーハラスメントが深刻な社会問題となっている。顧客からの過剰な要求やクレーム等により、就業者の人格や尊厳が傷つけられ、精神的なダメージを受けるケースが増加。企業や自治体等においてカスタハラ対策が進む。
- 令和7年6月に「労働施策総合推進法」が改正され（令和8年10月1日施行）、カスタマーハラスメントを防止するため、雇用管理上必要な措置を講じることが事業主の義務となる。
- 令和7年10月に「愛知県カスタマーハラスメント防止条例」が施行され、カスタマーハラスメントにより、労働者等の就業環境が害されることがないように必要な体制の整備その他必要な措置を講ずること等が事業主の責務とされた。

**社会全体でカスタマーハラスメント対策の動きが進む**



## 2 安城市におけるカスタマーハラスメント対策

### ① 職員アンケートの実施

※令和7年7月からおおよそ1か月間実施。

### ② 市役所庁舎における通話録音装置の設置

※令和8年1月5日から運用開始。

### ③ カスタマーハラスメント対策基本方針の策定・周知

※令和8年4月1日付で市長名で発信。市職員及び市民等へ広く周知。

### ④ カスタマーハラスメント対応マニュアルの策定

※カスタマーハラスメントに該当するか否かの判断基準や基本的な対応方法などを整理したマニュアル。令和8年4月1日から運用開始。

### ⑤ 職員研修の実施

※カスタマーハラスメントに関する正しい知識や適切な対応方法などを習得。



### 3 カスタマーハラスメント対策基本方針

カスタマーハラスメントに対する**市の基本的な考え方や対応などを定め、市職員及び市民等へ広く周知。**

#### <基本的な考え方>

##### ○ 丁寧かつ真摯に対応する

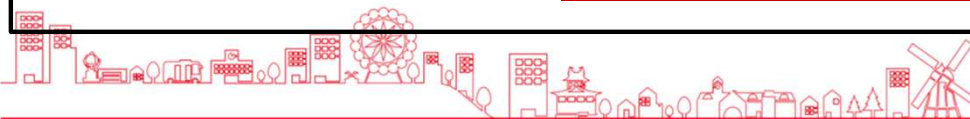
行政サービスの利用者等から寄せられる意見や要望は、市政を推進するに当たり、大変貴重なもの。引き続き丁寧かつ真摯に対応する。

##### ○ 人格や尊厳を傷つける言動等は職場環境等を悪化させる

意見や要望には、職員の人格を否定するものや暴力を伴うものなど社会通念上許容される範囲を超えた言動で職員の尊厳を傷つけるものもある。これらの言動は、職場環境や職員の心身の健康を悪化させるほか、業務への支障や他の利用者へのサービスの低下を招く深刻な問題である。

##### ○ 組織として毅然と対応する

本市は、職員が安心して働くことができる職場環境を整備し、より良い行政サービスを提供するため、これらの言動や要求に対し、組織として毅然と対応する。



### 3 カスタマーハラスメント対策基本方針

#### <カスタマーハラスメントの定義>

本市（市の業務）におけるカスタマーハラスメントについて次のように定義する。

**行政サービスの利用者等からの職員に対する言動のうち、社会通念上許容される範囲を超えた内容や手段・態様で、職員の勤務環境を害するもの**

カスタマーハラスメントのイメージ図



### 3 カスタマーハラスメント対策基本方針

#### <カスタマーハラスメントへの対応>

- 職員に対するカスタマーハラスメントが疑われる言動に対しては、**複数の職員で対応するなど、組織的に対応**する。
- カスタマーハラスメントと判断した場合は、状況に応じて、注意、警告を行った上で、**対応を中止する、退去を要求するなど毅然とした対応**を行う。
- 悪質なカスタマーハラスメントに対しては、**警察へ通報する、法的な措置をとるなどの対応**を行う。

