



カスタマーハラスメント対応マニュアルを策定

－ カスタマーハラスメント対策を進めています －

本市では、職員に対する「カスタマーハラスメント」への対策を継続的に推進しています。

このたび、従来の「不当要求・クレーマー対応マニュアル」を見直し、カスタマーハラスメントに関する共通理解を深めるとともに、組織として適切に対応することで、職員への過度な負担の軽減を図るため、「カスタマーハラスメント対応マニュアル」を策定しました。

■ カスタマーハラスメント対応マニュアルの概要

従来の「不当要求・クレーマー対応マニュアル（平成21年7月策定）」では、主に不当な要求等への対応手順を中心に記載していましたが、昨今のカスタマーハラスメントの実情を鑑み、より幅広い類型に対応するとともに、組織としての対応や事後対応についても明確化するため、本マニュアルの策定に至りました。

マニュアルでは、職員が各段階で適切に対応できるよう、以下の内容を記載しています。

◇ カスタマーハラスメントの定義

マニュアルでは、カスタマーハラスメントを以下のように定義しています。

市民からの申出・要望等をはじめとする言動のうち、本市条例^{※1}に定義される「不当要求行為」を含めた不相応な行為および違法行為であって、職員の職務環境が害される^{※2}もの

※1 生駒市法令遵守推進条例

※2 「職務環境が害される」とは：職員が人格や尊厳を侵害する言動により身体的・精神的に苦痛を与えられ、職務環境が不快なものとなったために能力の発揮に重大な悪影響が生じる等の当該職員が勤務する上で看過できない程度の支障が生じることを指します。

◇ カスタマーハラスメントの予防と対応

予防的な対応を含む初期対応、カスタマーハラスメントに発展した場合の対応、対応の終了、その後の対応という4つの段階に分け、それぞれにおいて意識すべき点、具体的な行動、注意点を記載しています。

◇ カスタマーハラスメントの類型と対応例

厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、カスタマーハラスメントを9つの類型に分類し、それぞれの対応例などを記載しています。

◇ カスタマーハラスメントと刑事上・民事上の責任

カスタマーハラスメントを行った者に生じ得る刑事上・民事上の責任について解説しています。こうした知識は、対応を担う職員の心理的な負担の軽減にもつながると考えています。

■ マニュアルに基づく運用

市民の皆さんから寄せられるご意見やご要望、苦情等については、今後も真摯に受け止め、誠実に対応していきます。一方で、万が一、職員に対するハラスメント行為が確認された場合には、本マニュアルに基づき、組織として適切かつ毅然とした対応を行います。

このため、マニュアルの策定とあわせて８月中に職員説明会を実施します。今後はさらに、職員が安心して働くことができる職務環境の整備と、円滑な行政運営の実現に向け、市民をはじめ皆さんのご理解とご協力を得ながら進めます。

■ 生駒市のカスタマーハラスメント対策

令和６年７月に実施した「ハラスメントに関するアンケート調査」では、過去３年間にカスタマーハラスメントと思われる行為を受けたと感じた職員は、回答者全体の約３０％（９２９人中２８３人）に上りました。

こうした実態も踏まえ、本市ではこれまでも、職員の名札デザインの変更や弁護士資格を有する職員の採用などを通じて、対応力の向上に努めてきました。今後はさらに、市役所庁舎内への防犯カメラの設置や電話録音装置の導入などの環境整備を進めていきます。

■ 今後のスケジュール（予定）

令和７年８月中：カスタマーハラスメント対応マニュアルに関する職員説明会を実施

令和７年１０月：電話録音装置の運用を開始

令和８年１月頃：庁内防犯カメラの運用を開始

この件に関する報道関係からのお問合せ

奈良県生駒市総務課（課長 森） ☎0743-74-1111(内線 3050)