

令和8年4月7日

豊川市政記者クラブ加盟社 各位

～NO！カスハラで 行政サービスの更なる向上を目指します！～
「**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。

令和7年11月に実施した「職員に対するカスタマーハラスメントに関するアンケート調査」の結果、過去3年間にカスハラを受けたと回答した職員が41%となっており、心身の不調、不眠、生産性の低下が認められています。

そこで、令和8年4月、本市では、「豊川市役所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。

今後は、本マニュアルに沿って全職員が一丸となり、市役所全体で統一した対応と生産性の低下や職員の離職といった大きな損失を防ぐことで、行政サービスの更なる向上を目指します。

記

1 主な記載内容

- (1) カスハラの基本事項
- (2) 事前予防の取組
- (3) 豊川市役所
「カスタマーハラスメントに対する基本方針」
- (4) ハラスメント行為別の対応例

2 参考資料

職員に対するカスタマーハラスメントに関するアンケート調査結果

3 その他 写真データは秘書課広報広聴係にあります。



【お問合せ先】

豊川市役所 総務部 人事課 鈴木・松山

TEL:0533-89-2122 Eメール: jinji@city.toyokawa.lg.jp



豊川市役所「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

① 基本的な考え方

市民の皆様から寄せられる意見や要望は、市政を進めるために大切なものであり、より質の高い行政サービスを提供するための貴重な機会と捉え、丁寧かつ真摯に対応することを基本としています。

しかし、寄せられる意見や要望の中には、職員の人格を否定する言動や不当な要求など、カスタマーハラスメント（以下、「カスハラ」という。）に該当する行為が見受けられます。これらの行為は、対応する職員に多大な精神的・身体的負担をかけ、健康被害や離職につながる可能性があります。さらには、職場環境全体を悪化させ、公務の円滑な遂行を阻害するほか、他の行政サービス利用者等への行政サービスの提供を妨げるなど、行政サービスを連鎖的に低下させてしまう重大な問題と捉えています。

こうしたことから、本市は、カスハラに該当する行為に対し、毅然とした態度で組織的に対応していくことを基本方針とします。

② カスハラの変義

次の3つの要件をすべて満たすものをカスハラとします。

- (ア) 行政サービスの利用者等からの職員に対するクレーム・言動
- (イ) 職員が従事する業務の性質その他の事情に照らして、社会全体で一般的に認められない、行きすぎた内容ややり方で行われるもの
- (ウ) 職員の就業環境を害するもの

③ カスハラに該当する例

カスハラに該当する例として、以下のようなものが想定されます。

なお、あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

- ・ 身体的な攻撃（殴る・蹴る・つばをはきかける 等）
- ・ 精神的な攻撃（脅し、侮辱的な言動、土下座の強要 等）
- ・ 威圧的な言動（大声で責める、にらむ、モノをたたく 等）
- ・ 差別的な言動

- ・ 性的な言動（わいせつな言動、職員へのつきまとい 等）
- ・ 継続的、執拗な言動（頻繁なクレーム、当初の話からのすりかえ、揚げ足取り 等）
- ・ 拘束的な行動（長時間の拘束、居座り・電話 等）
- ・ 妥当性を欠く金銭補償の要求、謝罪の要求
- ・ 特定の職員を対象とした攻撃、要求
- ・ SNSやインターネットなどでの誹謗中傷

④ カスハラへの対応姿勢

法令に基づいて公平性が求められるため、市役所として、内容や対応に問題がなければ、毅然とした対応をとります。

具体的には、安心して日々の業務に従事できる職場環境を形成し、公平・公正かつ迅速な行政サービスを提供していくため、一人の職員に任せきりにすることなく、全職員が一丸となって、市役所全体で統一した対応をとります。この際、担当者によって、あるいは、部署によって対応に相違が生じることがないようにします。

また、窓口でのカスハラ行為は、他の行政サービス利用者への迷惑になることも多いため、今後の対応を断る必要も出てきます。そのような場合には、本マニュアルを参考にしながら丁寧に対応するとともに、カスハラだからと決めつけて横柄な態度や言葉遣いになってしまうことのないよう、自身の接遇についても細心の注意を払って対応します。

⑤ カスハラ対策

(ア) カスハラに対する本市の対応姿勢の明確化、行政サービス利用者等への周知

(イ) カスハラが発生した場合に、職員が適切に対応できるよう、研修の実施、対応マニュアルの整備と活用の促進

※職員がカスハラに加害者にならないための意識啓発を含みます。

(ウ) カスハラを受けた職員の心身の負担を軽減するための相談体制等の周知

(エ) 職員が安心して日々の業務に従事できる職場環境の整備促進

2026年4月

豊川市