

情報提供資料

報道関係者各位

取材・記事掲載依頼

令和8年9月11日



那須烏山市
Nasukarasuyama

那須烏山市役所
総合政策課広報聴グループ
〒321-0692
那須烏山市中央 1-1-1
電話番号:0287-83-1112
FAX番号:0287-84-3788

※この資料は市ホームページに
掲載しています。

カスタマーハラスメント対応基本方針・対応マニュアルの策定について

那須烏山市では、市民等の皆さまからの意見や要望に真摯に対応する一方、社会通念上、許容される範囲を超える事案には、組織として毅然と対応し、職員の安全を守るため、カスハラ対応基本方針と対応マニュアルを策定しました。

1 カスタマーハラスメントの定義

職場において行われる、行政サービスの利用者、事業者、報道機関、省庁、他地方自治体、議員等からの言動であって、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通念上許容される範囲を超えるものにより、職員が精神的若しくは身体的な苦痛を与えられ、職員の人格若しくは尊厳が害され、又は職員の勤務環境が害されるもの。

(例)・正当な理由なく、長時間にわたり居座る行為

・文書による謝罪を要求する行為

・SNS やマスコミへの情報提供、拡散をほのめかして威圧する行為 など

2 カスタマーハラスメントの類型

本市では、9つの類型に整理し、それぞれの判断基準や対応例を示しました。

①長時間拘束型 ②リピート型 ③暴言型 ④暴力型 ⑤威嚇・脅迫型 ⑥権威型

⑦庁舎外拘束型 ⑧SNS/インターネット上での誹謗中傷型 ⑨セクシュアルハラスメント型

3 カスタマーハラスメント対応の基本ルール

・1回の対応時間は、原則として 30 分を目安とします。

・正確な事実確認や職員の安全確保等のため、必要に応じて録音・録画をします。

・長時間、威圧的又は困難な対応が見込まれる場合は、原則として複数人で対応します。

・暴力や脅迫、器物破損等、犯罪に該当し得る行為は、対応を中止し警察へ通報します。

4 URL

<https://www.city.nasukarasuyama.lg.jp/city-administration/recruitment-hr/page006901.html>

5 備考

・10月1日から事業主に義務付けされる「求職者等に対するセクシュアルハラスメント」の防止対策についても、方針の明確化や求職者・職員への周知など、必要な措置を講じます。



この件に対する問い合わせ先

総務課人事グループ 電話番号:0287-83-1117