

海老名市職員カスタマーハラスメント対策基本方針の策定

労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律の一部改正（令和7年6月11日公布）により、カスタマーハラスメントへの対策が事業所に義務付けられ、職場環境の改善に努めることが求められるようになります。

海老名市においても、窓口対応や電話対応の際に、暴言や不適切な要求を受ける事例が発生しており、職員の心身に悪影響を及ぼす恐れがあります。そのため、真摯に市民対応を行う姿勢を大切にしつつ、職員の安全と人権を守るために、カスタマーハラスメントには毅然と対応する必要があります。

そこで、「海老名市職員カスタマーハラスメント対策基本方針」を策定し、職場環境の改善と職員の安全確保に取り組むとともに、市民サービスの安定的な提供を図ります。

1 基本方針

海老名市職員カスタマーハラスメント対策基本方針 「別紙」のとおり

2 基本方針の項目

- (1) 基本的な考え方
- (2) カスタマーハラスメントの定義
- (3) カスタマーハラスメントに該当する行為の例
- (4) カスタマーハラスメントへの対応
- (5) 基本的な対策について
 - ア カスタマーハラスメントに対する基本姿勢の明確化とその周知及び啓発
 - イ カスタマーハラスメントへの対応方法・手順の策定
 - ウ 必要に応じた録音等、カスタマーハラスメントの記録
 - エ 職員を守るための相談対応体制の整備
 - オ 職員に対して必要な教育・研修・メンタルケア

3 今後のスケジュール

令和7年10月1日 施行・マニュアル策定

4 カスタマーハラスメントアンケート結果概要

- (1) 回答者数：556人/898人（回答率61.9%）
- (2) ハラスメントを受けたと感じた職員：123人/556人（22.1%）
- (3) 行為類型：長時間の拘束77人/123人（62.6%）
何回も同じ内容を繰り返すクレーム75人/123人（61.0%）
侮蔑・大声で威圧するなどの乱暴な言動70人/123人（56.9%）

◎この件に関するお問い合わせ

海老名市市長室職員課 電話 046-235-4502