

茅野市職員カスタマーハラスメント対策基本方針の策定について

市職員を対象にカスタマーハラスメント（以下、「カスハラ」という。）に関するアンケート調査を実施したところ、下記の結果となりました。こうした状況と昨今の地方自治体や民間企業を取り巻く社会情勢を踏まえ、茅野市では、カスハラに対する対応方針を策定しました。

市民等からの要望や意見は真摯に受け止め、丁寧に対応することを原則としつつ、その過程でカスハラと認められる行為がある場合は、行政サービスを適正に提供するため組織で毅然とした対応に努めます。

1 カスタマーハラスメントに関する職員アンケートの結果

- (1) 調査の対象者 全職員（会計年度任用職員等を含む）
- (2) 調査期間 令和8年9月1日から令和8年9月16日（計 16 日間）
- (3) 調査対象職員数 約 800 人（一般職の全職員：正規 509 人、会計年度約 300 人）
- (4) 回答者数 399 人
- (5) 結果概要 別紙資料のとおり

2 茅野市職員カスタマーハラスメント対策基本方針

- (1) 別紙資料のとおり

茅野市 総務部総務課行政係

（課長）矢島（担当）朝倉

電話：0266-72-2101（内線 132）

FAX：0266-72-9040

茅野市ホームページ：<https://www.city.chino.lg.jp>

令和8年度 カスタマーハラスメントにかかる職員アンケート結果概要

－ 職員の被害実態把握と今後の組織的対応体制の確立に向けて －

有効回答数	被害経験率	最多被害部署	離職検討率
399 件	31 %	健康福祉部	21 %
(全職員対象)	(124名が経験あり)	(32件 / 26%)	(被害者の約5人に1人)

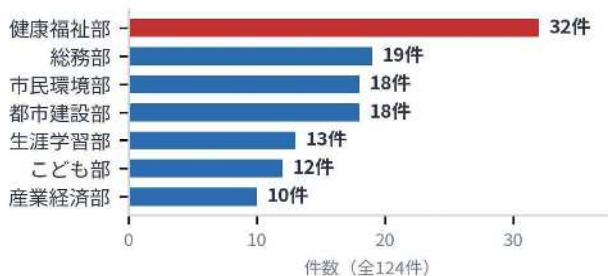
■ 1. 被害の実態および所属部署別の発生状況

【アンケート概要と被害発生率】

全職員を対象に実施し、399件の有効回答を得た。このうち31%（124名）が「客等からの度を越えた不当な要求やハラスメントを受けた経験がある」と回答している。

【所属部署別の被害の特徴】

被害経験者（124名）の所属部署は、**健康福祉部が32件（26%）で最多**となった。次いで総務部（19件/15%）、市民環境部（18件/15%）、都市建設部（18件/15%）が続き、窓口・電話での直接市民対応が多い部署に被害が集中している。



■ 2. ハラスメントの手口（言動）・手段と行為者の傾向

【代表的な被害言動（複数選択可）】

- ① 大声での暴言・辱め・罵声：78%（97件）
- ② 攻撃的・威圧的な話し方：74%（92件）
- ③ 不当な要求・義務のない要求：47%（58件）
- ④ 長時間の執拗な拘束・居座り：44%（54件）

【手段・対応時間・行為者属性】

- ・発生手段：電話対応時（54%）および対面窓口（44%）が主流。
- ・対応時間：30分～120分が46%、2時間以上の長引くケースも23%存在。
- ・行為者の推定年齢：60代以上（32%）と50代（27%）で約6割を占める。

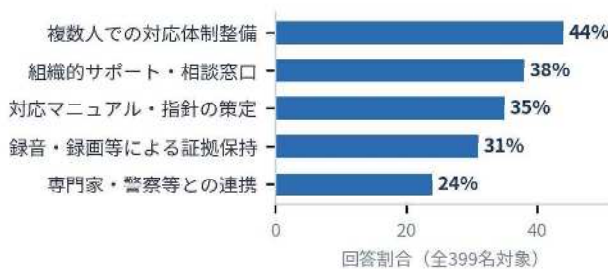
■ 3. 職員の心身への影響と心理的負担（離職リスク）

- ・継続的な心理的ストレス：被害経験者の52%（65名）が「対応後も嫌な思いや強い不快感が続いた」と回答し、精神的負担が深刻化している。
- ・離職意思への波及：被害経験者の**21%（26名、約5人に1人）**が「仕事を辞めたい（離職）」と回答。「どちらとも言えない（32%/40名）」を含めると、過半数の職員の勤務継続意欲に悪影響を与えており、組織的なメンタルヘルス対策と離職防止が喫緊の課題である。

■ 4. 職員が求める今後の組織的対応策（全回答者399名対象）

【今後の組織的取り組みの方向性】

全回答者（399名）に今後の対策を尋ねたところ、「複数人での対応体制整備」が44%（175件）で圧倒的の最多となった。現場での一人対応・孤立化を防ぐ運用のルール化や、上司によるサポート体制、明確な対応指針（マニュアル策定）の早期整備が強く求められている。



※ 本資料は令和8年度カスタマーハラスメントにかかる職員アンケート調査結果（有効回答数399件）に基づき作成した概要版（A4・1P）です。

茅野市カスタマーハラスメント対策基本方針

1 基本的な考え方

茅野市では、職員一人ひとりが全体の奉仕者として、公正・公平な行政サービスの提供に努めております。また、業務上関わる全ての方と職員が対等な立場に立ち、互いに尊重しあうことを基本としています。

市民等から寄せられる意見や要望は、市政の推進に当たり貴重なものであり、丁寧かつ真摯に対応するよう心掛けていますが、その意見等の中には、不当と思われる要求や職員の人格や尊厳を侵害する言動、職員に恐怖心を抱かせる言動が含まれることがあります。

カスタマーハラスメントと考えられるこれらの行為は、職員の精神的・身体的負担を増大させ、本市の事務事業に深刻な影響を及ぼすおそれがあることから、本市は職員を守るため、組織として毅然と対応していきます。

あわせて、職員が他の事業者が雇用する労働者に対する言動に必要な注意を払うよう、「カスタマーハラスメントは許されない行為である」という意識を醸成し、社会全体で共有していきます。

2 定義

(1)職員

地方公務員法(昭和 25 年法律第 261 号)第3条が規定する地方公務員のうち、一般職の職員をいいます。

(2)市民等

本市から行政サービスの提供を受ける者若しくはその可能性のある者又は本市の事務事業に関係を有する者

(3)カスタマーハラスメント

市民等が、市の業務に直接起因又は起因しているおそれがあることによって行った次の項目のいずれかに該当する言動(収受の処理をする文書以外の手段をいい、電子メールの送信等を含む。)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たものにより当該職員の就業環境が害されることをいいます。

ア 明らかに必要性のない言動

イ 目的を大きく逸脱した言動

ウ 手段として不適当な言動

エ 回数、拘束時間等が通常許容できる範囲を超える言動

オ アからエまでに掲げるもののほか、社会通念上迷惑として認められる言動

3 カスタマーハラスメントに該当する行為

「社会通念上許容される範囲を超えたもの」とは、利用者等からの要求の内容が社会通念に照らして妥当性を欠くもの、又は要求を実現するための言動・手段・態様が社会通念に照らして相当でないものをいいます。

下記に例を示しますが、これらに限定されるものではありません。

(1) 要求内容が社会通念に照らして妥当性を欠くもの

- ・茅野市が提供すべき行政サービスの範囲外の要求
- ・行政サービスに瑕疵が認められない場合等の相当性を欠く謝罪や賠償の要求
- ・土下座等の妥当性を欠く態様での謝罪の要求

(2) 要求を実現するための言動・手段・態様が社会通念に照らして相当でないもの

- ・暴行、傷害などの身体的な攻撃(殴る、蹴る、たたく、物を投げつける、唾を吐きかける等)
- ・脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言など精神的な攻撃
- ・威圧的、差別的な言動
- ・継続的、執拗な言動(長時間・長期間にわたる対応等)
- ・不退去、居座り、監禁など拘束的な行動
- ・誹謗中傷(SNS/インターネット等)
- ・性的な言動
- ・特定の職員を対象とした攻撃(人格の否定、プライバシーに関わる言動、無断の撮影等)

※市民等からの苦情の全てがカスタマーハラスメントに該当するわけではありません。

また、障害者から不当な差別的取扱いをしないよう求めることや、社会的障壁の除去を必要としている旨の意思を表明すること自体は、カスタマーハラスメントには当たりません。

4 カスタマーハラスメントへの対応

行政サービスの提供者である職員がカスタマーハラスメントに該当する行為を受けた場合は、職員等を守るため、以下のとおり対応します。

- ・複数の職員等で対応するなど組織的に対応します。
- ・迷惑行為等を止めていただくよう、適宜、注意・警告(以下「警告等」という。)を行う場合があります。
- ・警告等を行ってもなお、迷惑行為等が継続する場合は、組織的な判断の下、対応を打ち切る場合があります。
- ・事案によっては、庁内会議において協議し対策等をしていきます。

※行為の悪質性が高い場合は、警察への通報や法的措置を講じる場合があります。

5 基本的な対策

カスタマーハラスメントに対し、職員が毅然とした態度で接するために、以下の対策を検討し取り組んでいきます。

- ・カスタマーハラスメントに対する茅野市の基本姿勢の明確化、公共施設内での周知・啓発
- ・カスタマーハラスメントへの対応等に関する規定・対応マニュアルの整備による明確化、職員等への周知
- ・録音・対応記録等による事実の把握
- ・SNS等への不当な投稿に対する削除要請
- ・カスタマーハラスメントに関する知識、対処方法等の研修
- ・カスタマーハラスメントに対する相談体制の構築
- ・警察への通報や、弁護士等、専門家との連携

令和8年10月1日
茅野市