

総務委員会資料

1 所管事務の調査（報告）

（５）川崎市職員に対するカスタマーハラスメント対策について

資料 川崎市職員に対するカスタマーハラスメント対策について

総務企画局

令和８年２月５日

川崎市職員に対するカスタマーハラスメント対策について



概要

カスタマーハラスメント（以下「カスハラ」という。）から職員を守り、適切な行政サービスを提供するため、本市のカスハラに対する基本的な考え方として「川崎市職員に対するカスタマーハラスメント対策基本方針」（以下「基本方針」という。）を策定し、公表する。

1 カスハラによる影響

カスハラが発生すると、対応に要する**時間的負担**が生じ、本来他の行政サービスに費やされるべき時間が失われ、**行政サービスの低下につながる**ほか、就業環境の悪化と、職員の精神的負担の増加による**メンタルヘルス不調者の増加や離職のリスク**のほか、職場の魅力低減による**人材確保への影響も懸念**される。

2 国の動向

令和7年6月にカスハラ対策が盛り込まれた「改正労働施策総合推進法」が公布され、今後、同法に基づく対策指針が公表予定である。

3 本市のカスハラの状況（令和7年5月調査）

- ・令和6年度のカスハラ件数は、全庁で458件、類型別では、暴言型（160件）、時間拘束型（114件）が多く、2類型で約6割である。
- ・組織別では、病院局、教育委員会が最多（84件）で、その他区役所等の市民サービス利用者と直接対応する局で多い傾向にある。

4 対策

現状

カスハラはパワハラの一部として位置づけるとともに、「不当要求行為等防止対策マニュアル」に基づき対応している。

今後

カスハラに対する本市の姿勢や基本的な対策等を明記した「基本方針」を公表し、市民及び職員に周知することで、カスハラの防止及び職員が安心して働ける職場環境を確保していく。

5 基本方針の内容（案）

- | | |
|-------------------|--------------|
| (1) 基本的な考え方 | (4) カスハラへの対応 |
| (2) カスハラの定義 | (5) 基本的な対策 |
| (3) カスハラに該当する行為の例 | |

6 留意点

カスハラから職員を保護することは重要である一方、過剰なカスハラ認定により、**行政サービス利用者からのカスハラに当たらない正当な意見・要望を排除しないことや、住民の権利としての行政サービスの利用へ配慮**する必要がある。

7 今後の具体的な対策（案）

基本方針のほか、**予防と対応の両面の対策を可能なものから実施する。**

- | | |
|-----------------|---------------------|
| ・庁内体制（会議体）の設置 | ・カスハラ対応研修 |
| ・カスハラ対応マニュアルの作成 | ・対面録音、通話録音 |
| ・ポスター等による啓発 | ・相談体制の整備（庁内・庁外） |
| ・録画 | ・必要に応じた各任命権者の方針策定 等 |

8 スケジュール（案）

- | | |
|----------|----------------------|
| R 8. 2 | 総務委員会（基本方針（案）の報告） |
| R 8. 3 | 基本方針公表、基本方針に基づく取組の推進 |
| R 8. 4以降 | 個別の具体的対策の検討・実施 |

川崎市職員に対するカスタマーハラスメント対策基本方針（案）

1 基本的な考え方

川崎市では、市民視点に立った市政運営を実現するため、行政サービスの利用者等から寄せられる貴重な要望や意見には、丁寧かつ真摯に対応します。

一方で、意見や要望の一部には、職員の人格を否定する言動や暴力行為、不当な要求など職員の尊厳を傷つけるものもあり、これらの行為は、職場環境を悪化させるだけでなく、業務に支障を生じさせ、行政サービスの低下を招くなど看過できない問題です。

川崎市では、職員が安心して活躍できる職場環境を確保し、質の高い行政サービスを提供するため、カスタマーハラスメントに対しては、職員を守るために組織一丸となって毅然と対応します。

2 カスタマーハラスメントの定義

職員が業務上関係する者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たものにより、職員の就業環境が害されるもの

3 カスタマーハラスメントに該当する行為の例

※ 次に掲げるもの以外でもカスタマーハラスメントに該当する場合があります。

（１）要求の内容が妥当性を欠く場合

- ・ 行政サービスに瑕疵・過失が認められないとき。
- ・ 要求の内容が川崎市の行政サービスの内容と関係がない又は川崎市の行政サービスでは対応できないとき。

（２）要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動

- ・ 暴行、傷害など身体的な攻撃
- ・ 脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言など精神的な攻撃
- ・ 威圧的な言動

- ・ 継続的、執拗な言動
- ・ 不退去、居座り、監禁など拘束的な行動
- ・ 差別的な言動
- ・ 性的な言動
- ・ 職員個人への攻撃、要求（SNS、インターネット等での誹謗・中傷を含む。）
- ・ 妥当性を欠く金銭などの補償の要求
- ・ 妥当性を欠く謝罪の要求

4 カスタマーハラスメントへの対応

職員へのカスタマーハラスメントに対しては、職員を守るため、個人で対応せず、組織として対応します。

カスタマーハラスメントに該当する行為があった場合には、状況に応じて、警告を行う、対応を中止するなど毅然と対応します。

悪質と判断される場合には、警察への通報や弁護士への相談など法的に対応します。

5 基本的な対策

- ・ カスタマーハラスメントに対する川崎市の基本姿勢の明確化
- ・ カスタマーハラスメントへの対応に関する職員への周知・啓発
- ・ 職員のための相談対応体制の整備
- ・ カスタマーハラスメントへの対応方法・手順の策定
- ・ 職員への教育・研修
- ・ 必要に応じた録音・録画等による事実の把握
- ・ 警察への通報や、弁護士等との連携