

報道各位

新潟市職員カスタマーハラスメント対策 基本方針を策定しました

複雑・高度化する行政課題の解決や、行政サービスの提供にあたり、職員は、市民をはじめとする行政サービスの利用者等から寄せられる要望や意見をしっかりと聴き取り、その立場になって考え対応することを原則としています。

しかし一方で、要望や意見をいただく際には、職員の人格を否定する言動など、職員の尊厳を傷つける行為が行われたものもあり、これらの行為は他の利用者へのサービスの低下を招く重大な問題となっています。

そこで本市では、庁内調査結果も参考に、「新潟市職員カスタマーハラスメント対策基本方針」（別紙1）を策定しました。

これまで同様、市民の皆様の声をしっかりと聴きし、政策等へ反映させていくことを最優先としながら、著しい迷惑行為に対しては、適正な行政サービスの提供を維持していくため、同方針に基づいて毅然とした対応を行います。

【カスタマーハラスメントに関する庁内実態調査（令和6年11月）結果概要】

- ・416の所属のうち、約43%にあたる178所属が令和3年度以降カスタマーハラスメントに類する行為を受けたことがあると回答。
- ・上記のうち、131の所属で職員が通常業務に支障が生じていると感じ、55の所属では職員の体調不良にまでつながっていると回答。
- ・内容としては、威圧的な言動（約88%）、継続的・執拗な言動（約75%）、精神的な攻撃（約69%）が多い。

【令和7年度の実施内容（予定）】

- ・カスタマーハラスメントに対する新潟市の基本姿勢及び対応等の明確化
- ・職員の相談対応体制の明示
- ・啓発ポスター（別紙2）の掲示、市民への周知
- ・職員研修の実施
- ・庁舎内での撮影および録画等（※）の禁止（関係規則の一部改訂）（※）一部の例外を除く



お問い合わせ：新潟市 総務部 人事課
〒951-8550 新潟市中央区学校町通1番町602番地1
TEL：025-226-2489（担当：梅田）

新潟市職員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

本市が目指す都市像を実現するためには、職員が資質・能力を高めるとともに、市民からの要望や意見を真摯に聴きとり、市民の視点に立って考え、行政サービスの提供や施策の形成を行うことが重要です。

一方で、要望や意見を頂く際には、職員の人格を否定する言動や脅迫、暴力など、職員の尊厳を傷つける行為が行われたものもありました。これらの行為は職場環境の悪化を招くだけでなく、市政を停滞させ、他の市民へのサービス低下を引き起こす、重大な問題です。

新潟市では、これらの行為に対しては、職員を守るとともに、市政に停滞を生じさせることなく適正な行政サービスの提供を継続していくため、組織一丸となって毅然と対応していきます。

2 新潟市役所におけるカスタマーハラスメントの定義

《参考：「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」（R4.2 厚生労働省作成）から一部抜粋》

行政サービスの利用者等からのクレーム・言動のうち、要求内容の妥当性に照らして、要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により職員の就業環境が害されるもの

- 「要求内容の妥当性」を欠く場合の例
 - ・ 行政サービスに瑕疵・過失が認められない場合
 - ・ 要求の内容が本市の行政サービスの内容と関係がない場合

- 「要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なもの」の例
 - ・ 身体的な攻撃（暴行、傷害など）
 - ・ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言など）
 - ・ 威圧的な言動
 - ・ 土下座の要求
 - ・ 継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
 - ・ 拘束的な行動（不退去、居座りなど）
 - ・ 差別的な言動
 - ・ 性的な言動
 - ・ 職員個人への攻撃、要求
 - ・ 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（土下座を除く）

3 カスタマーハラスメントへの対応

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、複数の職員で対応するなど組織的に対応します。また、状況に応じて、警告を行う、対応を中止する、退去を要求するなど毅然とした対応を実施します。さらに悪質な場合には、弁護士に相談する、警察へ通報するなど法的な対応を行います。

4 基本的な対策

- ・ カスタマーハラスメントに対する新潟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等の明確化、職員への周知
- ・ 職員の相談対応体制の明示
- ・ 啓発ポスターの掲示、市民への周知
- ・ 職員研修の実施

令和7年4月1日

新潟市長 中原ハ一

暴力、暴言、土下座の強要…

そのクレーム、やりすぎていませんか？



STOP! カスタマーハラスメント

—みなさまに気持ちよく過ごしていただくために—

カスタマーハラスメントとは？

カスタマーハラスメントとは、例えば、

- ・過大な要求や不当な言いがかりなど、**主張内容**等に問題があるもの
- ・主張する内容には正当性があるが、暴力や暴言など、**主張方法**に問題があるものが考えられます。

暴力行為を始め、中には犯罪行為に当たる可能性のあるものも含まれます。

意見を伝える際のポイント

意見がきちんと相手に伝わるように、従業員に意見を伝える際には、以下の点を意識してみてください。

- ① ひと呼吸、置きましょう！
- ② 言いたいこと、要求したいことを明確に、そして理由を丁寧に伝えましょう！
- ③ 従業員の説明も聞きましょう！