



水戸市ニュースリリース

水戸市マスコットキャラクターみとちゃん

市政記者各位



令和8年4月2日

水戸市

職員のカスタマーハラスメント対策基本方針を策定

水戸市は行政サービスの適正な提供を図るとともに、全ての職員が安心して働くことができるよう、カスタマーハラスメント（以下「カスハラ」といいます。）対策基本方針及び対応マニュアルを策定し、カスハラ対策に取り組むこととしたので、別紙のとおり基本方針を公表します。

○水戸市カスタマーハラスメント対策基本方針の概要

- 1 基本的な考え方** 水戸市はカスハラから職員を守り、行政サービスの適正な提供を図るため、毅然とした態度で組織一丸となり対応します。
- 2 カスハラの定義** 行政サービス利用者等からの社会通念上許容される範囲を超えた言動により、職員の勤務環境を害する行為をいいます。
- 3 カスハラへの対応** カスハラに対しては、複数の職員による組織的対応を基本に、状況に応じて警告、対応中止（※）なども含めて毅然と対応します。また、悪質な事案に対しては、警察への通報や弁護士への相談も躊躇せず行います。

※対応マニュアルにおいては、必要な説明をした後の対応は30分で終了するとしています。

4 主なカスハラ対策

- (1) 基本方針の明確化、啓発ポスターの庁内掲示
- (2) 対応マニュアルの策定、職員研修の継続
- (3) 悪質な場合は犯罪行為として警察へ通報

◎市長コメント

「カスタマーハラスメントは、全ての労働者の就業環境を害する、決して許されない行為です。今回の本市職員を対象としたカスハラ対策をしっかりと進めていきます。あわせて、本市職員に留まらず、本市で働く全ての皆様が安心していきいきと働くことができるよう、全市を対象とするカスハラ防止条例制定も含め、今後も全庁一丸となり取り組んでいきます。」

<本件に関する問合せ先>

課名：総務部人事課 担当者：小松、坂場
電話番号：029-232-9120

水戸市職員カスタマーハラスメント対策基本方針

○基本的な考え方

水戸市では、市民福祉の向上に資する様々な行政サービスを提供しています。その中で、行政サービス利用者等から寄せられる要望や意見は、貴重なものであり、丁寧かつ真摯に対応しています。

一方で、これらの要望や意見の中には、職員の人格を否定する言動や暴力・暴言を伴うものなど職員の尊厳を傷つけるものもあり、このようないわゆるカスタマーハラスメント（以下「カスハラ」という。）は職員に大きな精神的な負担を生じさせ、業務の遅滞や行政サービスの提供に支障を招くおそれがあります。

水戸市はカスハラから職員を守り、行政サービスの適正な提供を図るため、毅然とした態度で組織一丸となり対応します。

○カスハラ定義

1 カスハラとは

行政サービス利用者等からの社会通念上許容される範囲を超えた言動により、職員の勤務環境を害する行為をいいます。

2 カスハラに該当する行為とは（以下は例示であり、これに限定するものではありません。）

社会通念上許容される範囲を超えた言動とは、主に、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言動をいいます。

- ・暴行、傷害などの身体的な攻撃 ・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、監禁などの拘束 ・差別的言動
- ・職員個人への攻撃や要求 ・妥当性を欠く謝罪や金銭補償などの要求 など

○カスハラへの対応

行政サービスの利用者等からの要望や意見には、それぞれの事情に配慮した上で、真摯に耳を傾け、丁寧に説明するなどの適切な対応に努めます。

その中でカスハラがあった場合、職員を守るため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、対応を中止するなど毅然と対応します。さらに悪質と判断した場合は、警察へ通報する、弁護士に相談するなど躊躇せず法的な対応を行います。

○カスハラへの対策

- ・カスハラに対する水戸市の基本方針の明確化やポスターの掲示
- ・カスハラへの対応方法や手順等のマニュアル策定、職員への研修等
- ・悪質な場合は犯罪行為として警察へ通報