

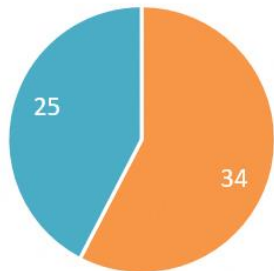
●カスタマーハラスメントとは？

- ①顧客等の言動であって、
- ②その雇用する労働者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るものにより、
- ③当該労働者の就業環境が害されること。

●水俣市役所におけるカスタマーハラスメントの発生状況

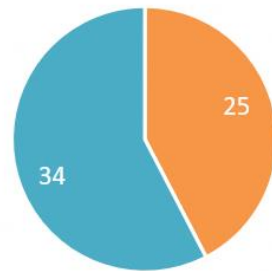
カスタマーハラスメントを受けた経験

単位：人



- 過去3年間のうちに、自身がカスハラを受けたことはない。
- 過去3年間のうちに、自身がカスハラを受けたことがある。

カスタマーハラスメントを見聞きした経験



- 同じ職場の上司・同僚・部下がカスハラを受けているのを見聞きしたことはない。
- 同じ職場の上司・同僚・部下がカスハラを受けているのを見聞きしたことがある。

出典：水俣市カスタマーハラスメント実態調査アンケート結果報告書（2026年）

●カスタマーハラスメントになり得る行為

（１）言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ① **そもそも要求に理由がない又は行政サービス等と全く関係のない要求**（セクハラ・プライバシー侵害等）
- ② **対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求**（法令に違反するおそれのある事務処理の要求）

（２）手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ① **身体的な攻撃**（暴行、傷害等）
- ② **精神的な攻撃**（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座等の要求等）
- ③ **威圧的な攻撃**（大声で責める、反社会的なつながりをほのめかす等）
- ④ **継続的な（繰り返し返される）、執拗な（しつこい）言動**（頻繁なクレーム、同じ質問を繰り返す等）
- ⑤ **拘束的な言動**（不退去、居座り、監禁、長電話等）

水俣市カスタマーハラスメント対応方針

- ①カスタマーハラスメントに**毅然とした態度**で対応し、**職員及び職場環境の安全を確保**する。
- ②カスタマーハラスメントに関する苦情相談があった場合、その内容に応じて**迅速かつ適切な解決を図る**。
- ③カスタマーハラスメントが生じた場合、**再発防止に向けた措置**を講じる。
- ④カスタマーハラスメントを生じさせる言動の抑止のため、**職員に対し悪質と考えられるものへの対処を行うことができる体制を整備**する。
- ⑤職員がカスタマーハラスメントに関する**苦情の申出、調査協力その他カスタマーハラスメントが生じた場合の職員の対応に起因して、職場において不利益を受けない**。

カスタマーハラスメントになり得る行為（具体例）

行 為	具 体 例
言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの	・ 性的な要求や、職員のプライバシーに関わる要求 ・ 法令に違反するおそれのある事務の処理の要求
手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの	・ 殴る、蹴る、叩く等の暴行を行う・物を投げつける ・ わざとぶつかる、つばを吐きかける
	・ 庁舎の物を壊すことをほのめかす発言やSNS等へのインターネット上へ悪評を投稿することをほのめかす発言により職員を脅かす ・ 職員の人格を否定するような言動 ・ 土下座の強要・盗撮や無断撮影等
	・ 大きな声をあげて職員や周囲を威圧する ・ 反社会的な言動
	・ 同様の質問を繰り返す・当初の話からすり替える ・ 揚げ足取り、執拗な責め立て ・ 同様の電子メール等を執拗に繰り返し送り付ける
	・ 長時間にわたる居座りや電話で職員を拘束する