

横浜市カスタマーハラスメント対策 基本方針を制定しました

横浜市は、職員がいきいきと働く環境を確保するために、昨年度から、カスタマーハラスメント(以下「カスハラ」という。)対策を検討してまいりました。

このたび対策がまとめましたので、お知らせします。

1 本市におけるカスハラの発生状況（令和6年度の状況）

カスハラ対策を検討するにあたって、区局の課単位でカスハラ被害の実態調査を行いました。

市全体（770課）のうち72%、553課でカスハラがあったとの回答がありました。

1回あたりの平均対応時間や職員が受けたカスハラの内容、行為等の詳細は別紙1のとおりです。

2 横浜市カスタマーハラスメント対策基本方針

カスハラに対する本市の基本的な考え方や対応などを定めた全庁的な指針として「横浜市カスタマーハラスメント対策基本方針」を制定します。

基本的な考え方やカスタマーハラスメントの定義等の詳細は別紙2のとおりです。

3 本市の主なカスハラ対策

実態調査での職員意見を基に、以下のカスハラ対策に取り組みます。

(1) 対応マニュアルの策定

職員が正しい知識に基づいた適切な対応ができるよう、対応フローやケース別の対応方法などを整理したマニュアルを策定します。

(2) 研修の実施

職員が正しい理解と適切な対処法を習得するため、研修を実施します。

(3) カスハラに関する相談体制の整備

カスハラへの対応について弁護士への相談や、カスハラ被害を受けた職員のメンタルケアのための健康相談を実施します。

(4) ポスターによる意識啓発

社会全体でカスハラ防止への理解を広げていくために、啓発ポスターを作成し、区役所等に掲示してまいります。

なお、市庁舎ではデジタルサイネージにより周知します。



お問合せ先

総務局コンプライアンス推進課長 加納 正啓 Tel 045-671-4301



GREEN × EXPO 2027
YOKOHAMA JAPAN

2027年国際園芸博覧会 2027年3月～9月 横浜・上瀬谷



横浜市職員に対するカスタマーハラスメント（令和6年度の状況）

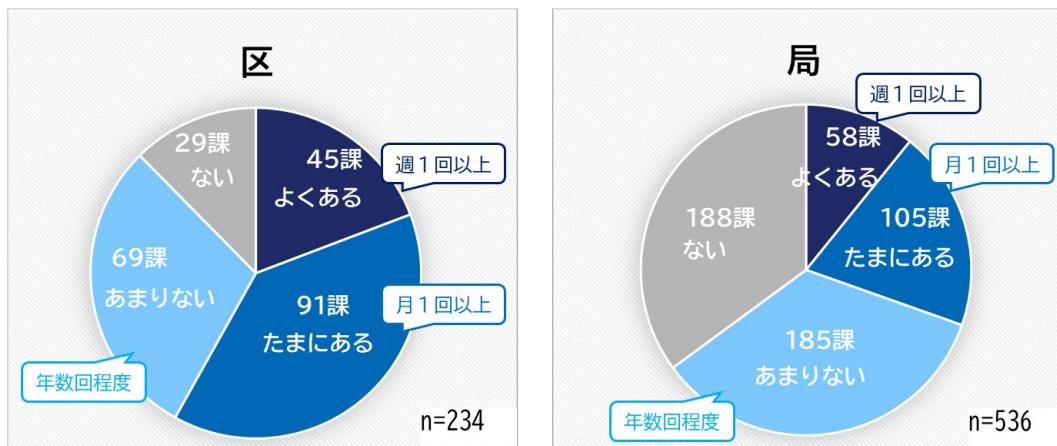
対象：企業局を含む全区局全課（区：234課 局：536課 計：770課）

方法：厚生労働省が示すカスハラの定義を確認した上で、令和6年度における発生状況等について課内で意見交換し、取りまとめ

調査期間：令和6年12月24日～令和7年1月31日

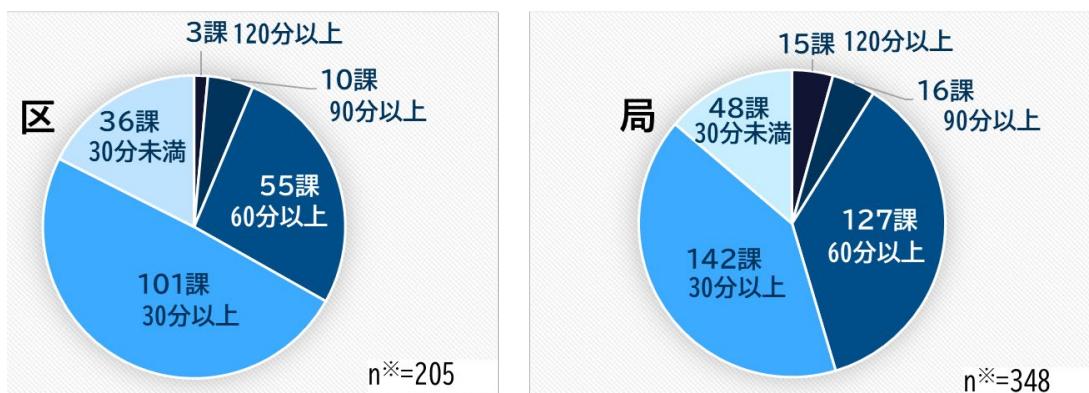
1 発生状況

- 市全体（770課）のうち72%、553課でカスハラがあったと回答
- 区は88%、205課で、局は65%、348課でカスハラがあったと回答



2 1回あたりの平均対応時間

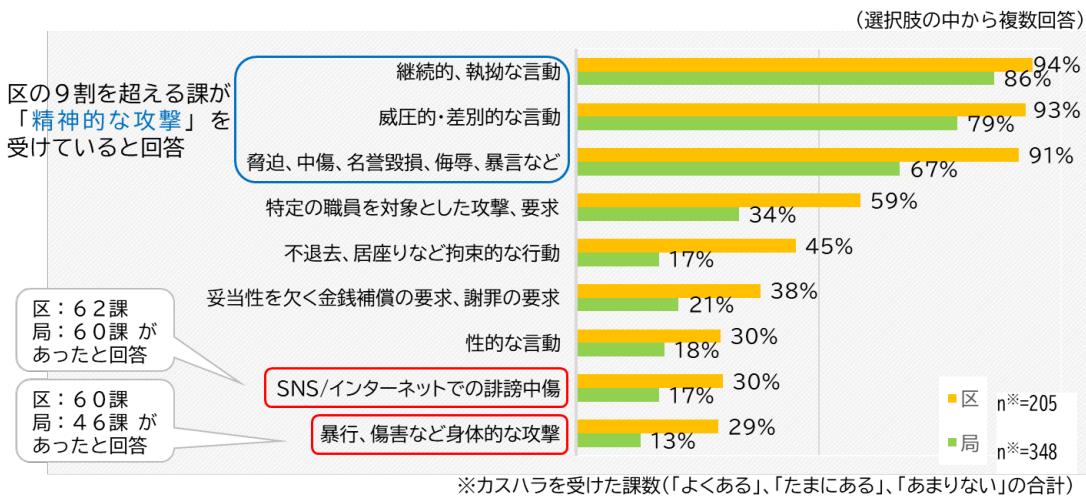
- 区は30分以上60分未満の回答が最も多く49%、101課
- 局は60分以上の回答が最も多く45%、127課



※カスハラを受けた課数（「よくある」、「たまにある」、「あまりない」の合計）

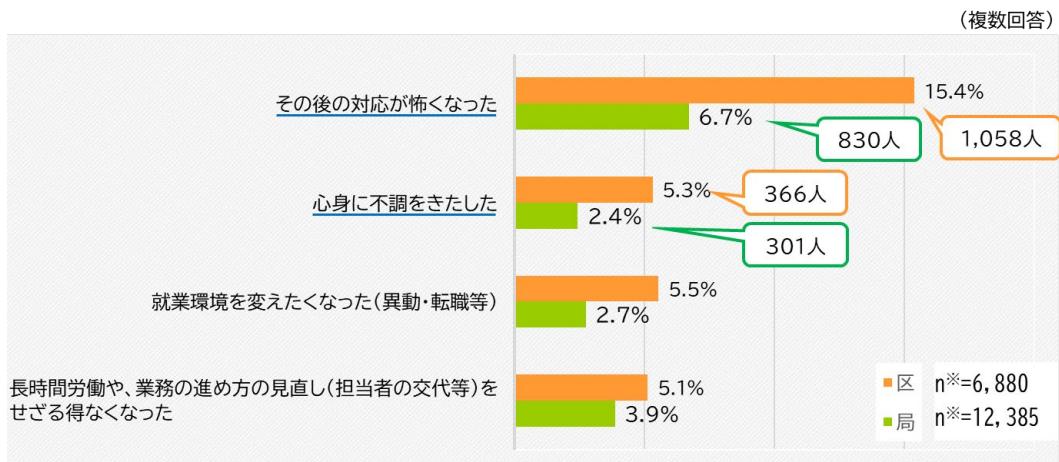
3 職員が受けたカスハラの内容

- ・区の9割を超える課が「精神的な攻撃」を受けていると回答
- ・「SNS等での誹謗中傷」や「身体的攻撃」も一定数発生



4 職員の就業環境への影響

- ・その後の対応が怖くなつたと回答した職員は1,888人
- ・心身に不調をきたしたと回答した職員は667人



5 職員が受けた具体的なカスハラ行為

- ・制度上、対応できないと説明した途端に、激高して机を叩き、ガムを吐きかけられた。
- ・行政サービスが思い通りでなかつたことに腹を立て、その場でいきなり写真を撮られ、所属・氏名とともにSNSへ投稿された。
- ・制度を丁寧に説明したにもかかわらず、納得されず、書類を投げられた。
- ・女性職員の説明では納得できないと言われ、男性職員への交代を強要された。
- ・申請が認められなかつたことに対して強い不満を表明し、申請を認めるとともに謝罪文の提出を強硬に要求された。
- ・1回あたり1時間以上の電話が毎週かかってきて、制度上対応できることについて不満を延々と述べられた。
- ・相手の立場に寄り添つて丁寧な説明や対応をしているにも関わらず、人格を否定されたり、男尊女卑的な発言を継続的に受けた。

横浜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

横浜市は、市民の皆様の「声」を大切に、納得・共感していただけるかを「市民目線」で常に考えます。

本市に寄せられるご意見やご要望は、業務遂行に当たって貴重なものであり、丁寧かつ真摯に対応します。

他方、ご意見やご要望の中には、不当な要求と思われるものや、職員の人格を否定する言動、恐怖心を抱かせるものもあります。

そのような行為は、職員の就業環境を脅かすものであり、適切な行政サービス提供の妨げになるものです。

横浜市は、職員がいきいきと働けることがより良い行政サービスの提供につながるという考え方のもと、職員の人権や就業環境を脅かす言動に対し、組織として毅然と対応いたします。

2 カスタマーハラスメントの定義

職員が業務上関わる、すべての方々からの言動のうち、要求内容が妥当性を欠く、あるいは、当該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、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

例示であって、これらに限定されるものではありません。

(1) 要求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場合
- ・要求内容が、横浜市が提供するべき行政サービスの範囲外の場合

(2) 要求を実現するための手段・態様が社会通念に照らして相当でない

- ・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、差別的な言動
- ・継続的、執拗な言動（長時間・長期間に渡る対応等）
- ・不退去、居座り、監禁など拘束的な行動
- ・SNS/インターネットでの誹謗中傷
- ・性的な言動
- ・特定の職員を対象とした攻撃、要求
- ・妥当性を欠く金銭補償の要求、謝罪の要求（土下座の強要等）

4 カスタマーハラスメントへの対応について

職員に対するカスタマーハラスメントが疑われる言動があった場合には、組織として事実を把握するように努めます。

カスタマーハラスメントに該当すると判断したときは、そのような言動を止めていただくよう警告し、従っていただけない場合、対応を中止することもあります。

特に悪質なカスタマーハラスメントに対しては、警察へ通報する、弁護士に相談するなど、法的に対応することもあります。

5 横浜市のカスタマーハラスメント対策

- ・カスタマーハラスメントを理解するための意識啓発
- ・録音・録画・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
- ・広聴及び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
- ・警察への通報や、弁護士等、専門家との連携

令和7年4月制定
横浜市