



## 沼津市職員に対するカスタマーハラスメントへの 対応基本方針を策定しました

### 要 旨

近年、カスタマーハラスメントは、社会問題化している状況にあります。

国においても「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を策定し、その対策を講ずるよう各企業に求めており、現在も対策の強化について検討しています。

沼津市においても企業等が対策に取り組み、市内で就業する方々が安心して働くことができる地域づくりが必要となっています。

このような背景を受け、この度、本市職員に対するカスタマーハラスメントへの対応基本方針を策定しました。

今後、市職員に対するカスタマーハラスメントに相当する行為に対しては、職員が十分な説明を尽くす等必要な責務を果たした上で、職員に対する言動が一定の限度を超え、職員の就業環境が害される場合には、安定的な市民サービスの提供を図るとともに、職員を守る観点から、「基本方針」に基づき、組織的に対応します。

### 経 緯

- (1) 庁内関係部署による庁内連絡会の設置
  - ・「基本方針」「要綱」「マニュアル」等の検討
- (2) 職員を対象としたアンケートの実施(職員 2,139 人中 882 人回答)
  - ・令和4年度以降カスタマーハラスメントに相当する行為を受けたことのある職員は全回答職員の約4分の1(24.94%)

### 基本方針

別紙のとおり

### 今後の予定

基本方針に基づき、カスタマーハラスメントの定義、対応の概要等を定める「要綱」及び対応の具体的な手順となる「マニュアル」を策定するとともに、全職員を対象に研修を実施し、組織的に対応していきます。

### お問い合わせ先

沼津市役所 政策推進部 生活安心課  
直通:055-934-4701

## 沼津市職員カスタマーハラスメント対応基本方針

沼津市職員には、全体の奉仕者である地方公務員として、業務遂行上求められる説明責任に基づく丁寧な対応をはじめとする責務を果たすことが求められます。

また、市民サービス向上の観点から、広く市民から意見や要望を聴取する広聴に積極的に取り組むため、職員はその内容の傾聴に努め、丁寧かつ真摯に対応する必要があります。

しかしながら、業務を遂行する過程で特定の個人等からカスタマーハラスメントに相当する行為を受けることがあります。このことにより、特定の個人等に対する対応に時間が費やされ他の業務に支障が生じたり、対応した職員が心身に影響を受けることになるなど、結果として市民サービスの低下につながります。

このことから、カスタマーハラスメントに相当する行為に対しては、職員が十分な説明を尽くす等必要な責務を果たした上で、職員に対する言動が一定の限度を超え、職員の就業環境が害される場合には、安定的な市民サービスの提供を図るとともに、職員を守る観点から、組織として毅然と対応してまいります。

令和7年3月3日

沼津市長 頼 重 秀 一