

相模原市職員カスタマーハラスメント対応基本方針の策定について

このたび、「相模原市職員カスタマーハラスメント対応基本方針」を策定しましたのでお知らせします。

1 策定の背景と目的について

本年 6 月の「労働施策総合推進法」の改正により、職場におけるサービスの利用者等からのカスタマーハラスメント（以下「カスハラ」という。）について、事業主に対し雇用管理上必要な措置を講じることが義務付けられました。

また、7 月に本市職員（教職員等を除く。）を対象としたカスハラに関する実態調査を行った結果、令和 6 年度以降、約 2 割の職員がカスハラを受け、このうち約 9 割が心身への影響があったと回答がありました。

これらのことから、本市職員が安心して働ける職場環境を確保し、適正な行政サービスを維持するために、カスハラに対する本市の対応姿勢を明確化した基本方針を策定しました。

2 基本的な考え方とカスハラへの対応姿勢

本市では、市民からの市政運営に対するご意見やご要望を、より質の高い行政サービスを提供するための貴重な機会と捉え、真摯に受け止め、誠実かつ公平・公正に対応するよう努めています。

ただし、行政サービスの利用者等からカスハラと判断される言動があった場合、複数の職員で組織的に毅然と対応します。

また、状況に応じて、対応の中止や、庁舎等からの退去を要請します。悪質な場合には、警察への通報や弁護士への相談など法的措置を含む対応を行います。

3 その他

カスハラの定義や例など、方針の詳細については、市ホームページに掲載します。また、庁舎内にポスターを掲示し、周知を図ります。

<https://www.city.sagamihara.kanagawa.jp/shisei/1026766/seido/1026775/1034312.html>



問合せ先

コンプライアンス推進課

042-707-7040（直通）