

2026 年 9 月 29 日

青森県平川市

カスタマーハラスメント対策の実施について

平川市では、令和 8 年 10 月 1 日付で「平川市職員のカスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定し、カスタマーハラスメントへの対策の取り組みを実施します。

国の法改正に基づき、10 月 1 日よりカスタマーハラスメント対策が事業主の義務となりました。カスタマーハラスメントはいつでも起こりうる可能性があり、職員の尊厳を傷つけ、職場環境を悪化させるだけではなく、行政サービスの停滞を招くなど重大な問題となります。このことを受け、本市でもカスタマーハラスメントへの対策を行うとともに、カスタマーハラスメントの認知度の向上も図ってまいります。

【基本方針の概要】

- ・カスタマーハラスメントを、「市民等のクレーム・言動」であって「要求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もの」により「職員の就業環境を阻害する、尊厳を著しく傷つけるもの」と定義しました。
- ・カスタマーハラスメントを受けた場合には、警告を行う、対応を終了するなど組織的に毅然と対応し、必要に応じて庁舎からの退去命令や警察への通報、法的措置をとるなど、厳正に対処します。

【主な対策】

- ・職員の氏名は、苗字のみをお知らせします
- ・カスタマーハラスメント防止に関するポスターやのぼりを設置します
- ・職員や執務室に向けた写真、動画等の撮影は、原則として禁止とします
- ・本庁舎電話設備に通話録音装置を導入します（令和 9 年 1 月から開始予定）

この件に関する問合せ先

青森県平川市 総務部 総務課

担当：課長補佐 芳賀

電話：0172-55-5739

FAX：0172-44-8619

E-mail：jinji@city.hirakawa.lg.jp

