

千葉市職員カスタマーハラスメント対策基本方針および対応マニュアルを策定しました

千葉市では、職員一人一人が安心して働き、能力を発揮できる良好な職場環境を維持するための取り組みの一環として、カスタマーハラスメント対策基本方針および対応マニュアルを策定しましたので、お知らせします。

1 千葉市職員カスタマーハラスメント対策基本方針（別紙1参照）

本市におけるカスタマーハラスメントに対する基本的な考え方などを示すものです。

（1）基本的な考え方

市民の皆さまからのご意見等は、サービスの向上や業務改善につながるものであり、真摯に耳を傾け、丁寧に対応します。一方で、暴力、威圧的な言動、長時間の電話や居座り等を伴う行為がある場合は、職場環境の悪化や行政サービスの低下を招くおそれがあることから、組織全体で毅然と対応していきます。

（2）カスタマーハラスメントへの対応

- ・カスタマーハラスメントと疑われる行為があった場合には、複数の職員で対応するなど、組織的に対応します。
- ・カスタマーハラスメントと判断した場合は、状況に応じて、警告を行う、対応を終了する、退去を求めるなど毅然と対応します。
- ・悪質な場合は、警察への通報のほか、弁護士への相談など法的な対応を行います。

（3）基本的な対策

- ・カスタマーハラスメントに対する本市の基本姿勢の明確化
- ・カスタマーハラスメント対応マニュアルの整備
- ・職員のための相談体制の整備
- ・カスタマーハラスメントに適切に対応するための職員研修の実施

2 千葉市職員カスタマーハラスメント対応マニュアル（別紙2参照）

カスタマーハラスメントと疑われる行為が発生した際に、組織として適切に対応するために策定したものです。カスタマーハラスメントの判断、類型、対応例などを掲載しています。

※本マニュアルは内部資料のため、概要版のみ公表します。

3 公表方法

市ホームページにおいて公表（令和8年2月3日（火）公開）

【URL】 https://www.city.chiba.jp/somu/somu/jinji/staff_customer_harassment_countermeasure.html



<参考>市民等からの著しい迷惑行為に関する職員アンケートについて

窓口・電話対応等における行政サービスの利用者からの著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）への対策を検討するにあたり、各職場の現状をはじめ、職員の意識やニーズ等を把握するため、令和6年度に特別職を除く全職員（再任用職員、会計年度任用職員を含む）を対象にアンケートを実施しました。（アンケート結果は別紙3参照）