

(様式1)



報道資料

令和8年10月1日

1 件 名	山口市職員カスタマーハラスメント対策方針の策定について
2 日 時	令和8年10月1日（木）
3 場 所	
4 内 容	山口市では、カスタマーハラスメントに対して職員を守るとともに、行政サービスを適正に提供していくための基本理念を示した「山口市職員カスタマーハラスメント対策方針」を策定しました。 添付資料 ①山口市職員カスタマーハラスメント対策方針 ②周知ポスター
5 出 席 者	
6 問 い 合 わ せ	総務部 総務課 総務担当 TEL 083-934-2908

山口市職員カスタマーハラスメント対策方針

令和8年10月1日策定

1 目的

山口市は、住民に最も身近な基礎自治体として、市民の皆様との対話を大切にしながら、より質の高い行政サービスを安定して提供していくことを基本的な姿勢としています。また、皆様から寄せられるご意見やご要望は、行政サービスの向上につながるものとして、丁寧かつ誠実な対応にも努めているところです。

一方で、ご意見やご要望の中には、社会通念上相当な範囲を超え、職員の人格を否定する言動や暴力を伴うなど職員の尊厳を傷つけるものもあり、そのような行為は、職場環境の悪化や他の市民の皆様への行政サービス提供に支障をきたすおそれがあります。

本方針は、これらの行為に対して職員を守るとともに、行政サービスを適正に提供していくための基本理念を明らかにするものです。

2 定義

カスタマーハラスメントとは、山口市に対して行われる市民、事業者、来庁者等の苦情・要望・意見のうち、要求内容の妥当性の有無にかかわらず、実現するための手段、態様が社会通念上不相当であり、職員の就業環境が害されるものをいいます。

- ・長時間にわたる拘束や繰り返しの言動
- ・大声、暴言、脅迫的、差別的、性的な言動 殴る、蹴るなどの暴行
- ・優位な立場にいることを利用した特別扱いの要求
- ・インターネットやSNSでの誹謗中傷

3 対応

職員がカスタマーハラスメントを受けた場合には、職員を守るため、複数の職員で対応するなど組織的に対応します。状況に応じて、警告を行う、対応を中止し退去を要求するなど、毅然とした対応を取ります。悪質と判断されるケースについては、警察への通報、弁護士への相談など法的に対応します。

4 対策

- ・発生を抑止するため、市公式ウェブサイトやポスターの掲示等により広く周知を図ります。
- ・職員研修を実施し、意識の醸成及び接遇能力の向上を図ります。
- ・カスタマーハラスメントに係る職員の相談体制を整備します。



NO! カスハラ

山口市は職員へのハラスメント行為を許しません

～ご意見は真摯に。ハラスメントには毅然と対応します～

山口市では、市民の皆さまからのご意見・ご要望を大切に、丁寧で誠実な行政サービスの提供に努めています。

しかし、暴言・威圧・長時間拘束などの行為は、職員の尊厳を傷つけるだけでなく、他の市民の皆さまへの行政サービスにも支障を及ぼします。

すべての市民の皆さまへ適切な行政サービスを提供するため、カスタマーハラスメントには組織として毅然と対応します。



市民の皆さまと職員が互いに尊重し合い、安心・安全な窓口環境をつくります。



このような行為はカスタマーハラスメントに該当します

大声・暴言・威嚇



大声で怒鳴る、暴言を吐く、威圧的な言動をとる

長時間の拘束



長時間にわたり、同じ要求や説明を繰り返し続ける

同じ要求の執拗な繰り返し



同じ内容の要求や説明の繰り返しを行う

人格を否定する発言



職員の人格や能力を否定する発言、侮辱的な言動をとる

SNS等での誹謗中傷



SNSやインターネット上での誹謗中傷や個人攻撃を行う

無断での撮影・録音



許可なく、職員や庁舎内を撮影・録音する

特別扱いや不当な要求



制度上対応できない特別扱いや不当な要求をする

土下座や過度な謝罪の要求



土下座の強要や、過度な謝罪・慰謝料の要求をする



山口市の基本姿勢

- ✓ 正当なご意見・ご要望は真摯にお伺いします
- ✓ 法令や制度に基づき、公平・公正に対応します
- ✓ 職員の安全と尊厳を守ります
- ✓ カスタマーハラスメントには組織として対応します



カスタマーハラスメントと判断した場合

- 対応を終了することがあります
- 面談や電話対応をお断りすることがあります
- 必要に応じて録音を行うことがあります
- 警察や弁護士等の関係機関と連携します

ご意見・ご要望は、建設的な方法でお聞かせください。

お互いを尊重し合い、安心して利用できる窓口づくりにご理解とご協力をお願いします。



山口市
YAMAGUCHI CITY

皆さまのご理解とご協力が、
よりよい行政サービスにつながります。