

カスタマーハラスメント対応方針

ハローワーク名古屋中では、懇切・公正・迅速な対応で、ご利用の皆さまに安心と信頼をいただける行政サービスの提供に努めています。

「人と企業の素敵な出会いをお手伝いする場所」であることを目指し、求職者の方が安心して相談できるような環境づくりや、企業の方が信頼して人材を探せるようなサポートを心がけています。

また、ご利用の皆さまから寄せられるご意見やご要望は、業務改善やハローワークのサービス向上につながる大切なものと考え、真摯に受け止め、誠実に対応してまいります。

一方で、一部のご意見やご要望の中には、業務の範囲を超える要求や、社会通念上、著しく不相当な手段・態様による要求や言動が見受けられる場合があります。

これらの行為は、職員の就業環境を損なうだけでなく、他の利用者の皆さまへのサービス提供にも支障を及ぼすおそれがあります。

ハローワーク名古屋中は、職員の安全と尊厳を守り、すべての利用者の皆さまに適正なサービスを提供するため、カスタマーハラスメントに対しては、組織として毅然と対応するとの方針を定めます。

1 カスタマーハラスメントの定義

利用者のハローワーク名古屋中の職員に対する要求や言動のうち、次のいずれかに該当し、職員の就業環境が害されるものを、「カスタマーハラスメント」と定義します。

- ・ 暴行、脅迫その他の違法な行為
- ・ 社会通念上、要求内容の妥当性を欠く行為

＜該当する行為の例＞

- ・ 身体的な攻撃（暴行、傷害、つばを吐きかける、物を投げつける等）
- ・ 精神的な攻撃（脅迫、侮辱、差別的な言動、誹謗中傷等）
- ・ 威圧的な言動（暴言、大声で責める、怒鳴る、机等を叩く、命令口調等）
- ・ 揚げ足取りや言いがかり（執拗な責め立て、小さなミスや言葉尻をとらえて非難等）
- ・ 拘束的な行動（居座り、長時間にわたる電話対応の強要等）
- ・ 性的な言動

- ・ 職員個人への攻撃（業務に関係のない服装や容姿への言及、特定の職員による対応を強要する行為、職員や来庁者を無断で撮影・公開する行為等）
- ・ 過度な要求（即時の根拠提示を求める行為、規定にない対応の強要、土下座の要求等）

2 カスタマーハラスメントへの対応

ハローワーク名古屋中では、カスタマーハラスメントに該当する行為が認められた場合、以下の方針に基づき対応します。

- ・ まず、当該行為が不当な要求又は迷惑行為にあたることを利用者に伝え、行為の中止を求めます。
- ・ 行為が改善されない場合は、当該要求には対応できないことを明確にした上で、対応を終了することがあります。
- ・ 状況に応じて、次の措置を講じる場合があります。

(1) 退去要請、退去命令

(2) 警察官の出動要請、警察機関への被害届の提出

(3) 弁護士への相談

本方針は、職員を守るとともに、すべての利用者の皆さまが安心してハローワークをご利用いただける環境を維持することを目的としています。

皆さまのご理解とご協力をお願いいたします。

令和8年1月

STOP!

NO!

カスハラ

このような行為はカスタマーハラスメントです

暴言

暴力

威嚇

不当な要求

長時間拘束



カスハラとなる行為があったと判断した場合は、ご対応をお断りいたします。
また、状況に応じて、弁護士への相談、警察への通報を行うなど厳正に対処します。

ハローワーク名古屋中