

カスタマー・ハラスメントの防止等に関する指針

令和8年10月
総務部人事課

1 趣旨

この指針は、本県における行政運営の公正の確保、職員の勤務環境の保護および公務能率の確保を目的として、カスタマー・ハラスメントの防止およびカスタマー・ハラスメント発生時に組織的な対応を適切に行うために必要な事項を定めるものとする。

なお、カスタマー・ハラスメントのうち、暴力行為等社会常識を逸脱した手段により、公正な職務の遂行を損なうおそれのある行為を要求し、または適正な職務の遂行に著しい支障を生じさせる行為（いわゆる不当要求行為）についてもこの指針に基づき対応することとする。

2 定義等

(1) カスタマー・ハラスメントの定義

この指針において、カスタマー・ハラスメントとは、職員の職務に係る行政サービスの利用者等（以下「行政サービスの利用者等」という。）からの言動であって、職務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えるものにより、職員の勤務環境などが害されることをいう。

(2) カスタマー・ハラスメントに係る用語の説明

ア 「職員」

知事部局（労働委員会事務局および収用委員会事務局を含む。）に所属する県職員（派遣職員、会計年度任用職員および非常勤嘱託員を含む。）または契約等に基づき労務を提供する者をいう。

イ 「行政サービスの利用者等」

職務に関し当該職員に関わる全ての者（上記2（2）アを除く）をいう。

ウ 「職務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えるもの」

社会通念に照らし、言動の内容、手段または態様が相当性を欠くものをいい、このような言動に該当するか否かは、様々な要素（当該言動が行われた目的・経緯・状況、当該言動の態様・頻度・継続性、当該言動を受けた職員の属性・心身の状況・問題行動の有無、職務の内容・性質、当該言動の行為者とされる者（以下「行為者」という。）との関係性等）を各所属長が総合的に考慮し、判断する。

エ 「職員の勤務環境などが害されること」

当該言動により職員が身体的もしくは精神的に苦痛を与えられること、職員の人格もしくは尊厳が害されること、または職員の勤務環境が害されることをいう。

この判断に当たっては、「平均的な職員の感じ方」、すなわち他の職員が同様の状況で当該言動を受けた場合に、勤務する上で看過できない程度の支障が生じたと感じるような言動であるかどうかを基準とすることが適当である。

なお、当該言動の頻度や継続性は考慮するが、強い身体的または精神的苦痛を与える態様の言動の場合は、1回の言動でも、当該職員が勤務する上で看過できない程度の支障が生じ、勤務環境を害する場合があります。

3 職員の基本姿勢

(1) 職員は、行政サービスの利用者等に対して、法令遵守の姿勢を堅持するとともに、所管す

る事務事業について十分に説明し理解を得るよう努める。

- (2) 職員は、カスタマー・ハラスメントに対して毅然とした態度で臨むとともに、「カスタマー・ハラスメント発生時の対応フロー（別紙）」に基づき適切に対応する。
- (3) 職員は、関係法令をはじめ、カスタマー・ハラスメントに関する知識の習得に努める。
- (4) 職員は、その職務において、他の事業主が雇用する労働者に対してカスタマー・ハラスメントに類する言動を行ってはならない。

4 所属長をはじめとする管理監督者の責務

- (1) 所属長をはじめとする管理監督者（以下「所属長等」という。）は、職員をカスタマー・ハラスメントから守り、職員がその能率を十分に発揮できる勤務環境を確保するため、カスタマー・ハラスメントに対し必要な措置を迅速かつ適切に講じなければならない。
- (2) 所属長等は、カスタマー・ハラスメントを受けた職員の身体および精神の状態に配慮した対応をとるとともに、必要に応じてカスタマー・ハラスメントを行った者を雇用する事業主に対し、事実確認等の協力を求めることとする。
- (3) 所属長等は、カスタマー・ハラスメントに係る職員からの相談の申出、当該相談に係る調査への協力、その他カスタマー・ハラスメントが行われた場合の職員の対応に起因して、当該職員が職場において不利益を受けることがないようにしなければならない。
- (4) 所属長等は、職場におけるカスタマー・ハラスメント発生の原因や背景となった行政サービス等における問題、行政サービスの利用者等とのコミュニケーションの不足などの改善を図る等の再発防止に向けた措置を講じるよう努めなければならない。
- (5) 所属長等は、職員が職務において、他の事業主が雇用する労働者に対してカスタマー・ハラスメントに類する言動を行わないよう、職員の言動についても必要な注意を払わなければならない。
- (6) 職員がカスタマー・ハラスメントに類する言動を行ったことにより、他の事業主から事実関係の確認等の雇用管理上の措置の実施に関し必要な協力を求められた場合、所属長等は、これに応ずるよう努めなければならない。なお、県の各任命権者間においても、連携の上、同様の取組を推進する。
- (7) カスタマー・ハラスメントの対応終了後、所属長等は人事課長に対し、別添様式により必要な事項を速やかに報告しなければならない。

5 指針の推進体制の整備

総務部長は、この指針に基づきカスタマー・ハラスメント対策を推進するため、次の取組を行うものとする。

- (1) カスタマー・ハラスメントに関する職員からの相談に対応するため、「不当要求およびカスタマー・ハラスメント相談窓口（以下「相談窓口」という。）」を設置する。
- (2) 職員のカスタマー・ハラスメントへの理解を深め、職員がカスタマー・ハラスメントに適切に対応できるよう必要な研修を行うとともに、職員の意識の啓発に努める。
- (3) カスタマー・ハラスメントを防止し、良好な職場環境を確保するとともに、行政サービスを適正に提供するため、職員に対するカスタマー・ハラスメントの防止に関する取組について、行政サービスの利用者等に周知するよう努める。
- (4) 所属長等からのカスタマー・ハラスメントに関する報告の内容等を踏まえ、随時カスタマー・ハラスメント対策の強化や運用の見直しを行う。