

本巢市職員カスタマーハラスメント対策 基本方針

令和 8 年 9 月

本巣市職員カスタマーハラスメント対策基本方針

1 目的

近年、カスタマーハラスメント（以下「カスハラ」という。）は、その態様が多様化・悪質化し、社会全体で大きな課題として認識されています。これは、職員の心身の健康を著しく損ない、行政サービスの質の低下を招くなど、市政運営に多大な影響を及ぼす可能性があります。

このような状況を踏まえ、令和7年の労働施策総合推進法（通称：パワハラ防止法）等の関連法令の改正により、令和8年から事業者（地方公共団体を含む。）に対し、カスハラ対策の実施が義務化されることとなりました。

本方針は、関係法令、国指針等を踏まえ、カスハラから職員を保護し、安心して職務に専念できる環境を整備するとともに、ハラスメント行為に対して組織として毅然と対応するための基本的な考え方、定義、具体的行為及び対応策を明確に定めることを目的とします。これにより、市民とのより良好な関係を築き、公正で質の高い行政サービスの持続的な提供を目指します。

2 基本原則

(1) 職員の安全・健康の確保

職員の心身の安全と健康を最優先し、カスハラから職員を保護します。職員がハラスメントによって不利益を被ることがないように、組織として全面的に支援します。

(2) 公正かつ適切な行政サービスの提供

カスハラへの対応は、市民に対する正当な要望や意見表明を妨げるものではなく、公正かつ適切な行政サービスの提供を維持することを前提とします。

(3) 組織的な対応

カスハラは、個人の問題ではなく、組織全体で取り組むべき課題であると認識し、組織として一貫性のある対応を行います。

(4) 毅然とした対応

カスハラに対しては、その内容や程度に応じて、毅然とした態度で対応し、行為の停止を求め、必要に応じて法的措置を含めた適切な対応を講じます。

(5) 予防と再発防止

カスハラの発生を未然に防止するための取り組みを推進するとともに、万が一発生した場合には、再発防止に向けた対策を講じます。

(6) 職員の責務

職員は、カスハラ問題に対する関心と理解を深め、他の職員がカスハラを受けた際には必要な注意を払うとともに、本市が講ずる雇用管理上の措置に協力するよう努めます。また、自らもカスハラを行わないよう留意します。

3 カスハラの変義

本方針において「カスタマーハラスメント」とは、市民等（市民、事業者、団体等）が職員に対し、その職員が従事する業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言動・行為（客観的にみて、類型や態様が相当でないもの）であり、かつ、それにより当該職員の就業環境が害されること（身体的又は精神的な苦痛を与えられ、能力の発揮に重大な悪影響が生じる等、看過できない程度の支障）をいいます。これは、正当な苦情や意見、要望とは明確に区別されるものです。（参考：厚生労働省「事業主が職場における顧客等からの言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」）

4 カスハラに該当する具体的行為

カスハラに該当する行為は多岐にわたりますが、代表的なものとして以下の例が挙げられます。これらの行為は、単独で行われる場合だけでなく、複数回にわたって繰り返されることで、カスハラとなる場合もあります。

(1) 暴力・身体的危害

- ・ 職員の身体に対する暴力（殴る、蹴る、物を投げつける等）
- ・ 物を破壊する行為

(2) 精神的苦痛を与える言動・行為

- ・ 暴言、侮辱、恫喝、脅迫、威嚇
- ・ 人格を否定するような言動
- ・ 差別的な言動（人種、国籍、出身、性別、性的指向、障害、疾患等に基づくもの）
- ・ プライバシーの侵害（個人情報の執拗な詮索、SNS 等での不当な情報拡散）
- ・ 誹謗中傷、デマの流布
- ・ 職員を対象とした盗撮行為や、無断での撮影
- ・ 性的な言動、身体的接触、性的な冗談、からかい、質問、わいせつな画像や動画の提示・要求（セクシュアルハラスメントに該当するもの）

(3) 過剰な要求・不当な要求

- ・ 合理的理由のない謝罪の要求（土下座の要求等）
- ・ 合理的理由のない金品やサービスの要求

- ・ 不当な損害賠償を要求すること
- ・ 法令や条例、契約に違反する行為を要求すること
- ・ 長時間にわたる執拗な面談や電話等の強要、拘束
- ・ 対応が著しく困難な要求（達成不可能な要求、対応困難な事務の処理を要求等）
- ・ 担当職員や責任者の自宅への訪問、連絡の強要
- ・ 特定の職員の懲戒処分や異動、解雇の要求
- ・ 本来業務と関係のない個人的な依頼や要求

(4) 業務妨害

- ・ 大声での威嚇、執拗な抗議による他の窓口業務や電話対応の妨害
- ・ 公の秩序を著しく乱す行為
- ・ 庁舎内での不法行為、器物損壊
- ・ 虚偽の情報の提供や、不正確な情報を意図的に拡散する行為

5 カスハラへの対応

(1) 初期対応

- ・ 冷静な態度での対応
感情的にならず、冷静沈着な態度で対応します。
- ・ 明確な意思表示
ハラスメント行為に対しては、明確に「そのような行為はおやめください」「ご要望には応じかねます」などと意思表示し、行為の中止を求めます。
- ・ 複数での対応
可能な限り複数人で対応し、一人で抱え込まないようにします。
- ・ 記録の徹底
日時、場所、相手方の氏名（分かる範囲で）、言動の内容、対応者、対応内容等を詳細に記録します。
- ・ 上司への報告
初期対応後、速やかに上司に報告し、指示を仰ぎます。

(2) 組織的な対応

- ・ 事実関係の確認
報告に基づき、関係者への聴取等を通じて速やかに事実関係を確認します。
- ・ 対応体制の構築
事案の内容や程度に応じて、関係部署が連携し、具体的な対応方針を決定します。
- ・ 対応の選択肢
○ 注意・警告（口頭、書面）

- 要求の拒否、対応の中止
- 代理人（弁護士等）を通じた交渉の要求
- 施設からの退去、入庁禁止
- 警察への通報、被害届の提出、告訴・告発
- 民事上の損害賠償請求
- ・ 専門機関との連携

必要に応じて、弁護士、警察、精神科医等の専門機関と連携し、助言を求め、適切な措置を講じます。

(3) 職員へのサポート

- ・ 相談窓口の設置・周知

職員が安心して相談できる窓口を総務課内に設置し、その利用を促進します。相談窓口は、カスハラに該当するか否か微妙な場合や、その発生のおそれがある段階でも広く相談に応じ、相談者の心身の状況に配慮した対応を行います。また、相談担当者に対し、適切な対応ができるよう定期的な研修を実施します。
- ・ メンタルヘルスの支援

ハラスメント被害を受けた職員に対し、産業医面談や必要に応じて専門家による支援を紹介します。
- ・ 職場環境への配慮

必要に応じて、業務内容の変更や配置転換など、職員の心身の状況に応じた配慮を行います。
- ・ 不利益取扱いの禁止

カスハラに関する苦情の申出、相談、事実関係の確認への協力等を行った職員に対し、いかなる不利益な取扱いも行いません。

(4) 予防と再発防止

- ・ 職員研修の実施

カスハラに関する理解を深め、適切な対応スキルを習得するための研修を定期的実施します。
- ・ 対応マニュアルの整備

具体的な対応手順をまとめたマニュアルを整備し、全職員に周知します。
- ・ 情報共有

発生事例や対応策に関する情報を組織内で共有し、今後の対応に活かします。
- ・ 啓発活動

本方針の内容を対外的に周知し、市民にもカスハラを許さない姿勢を伝えます。
- ・ 方針、マニュアル等の継続的な評価・見直し

本方針及び対応マニュアルについては、カスハラ事案の発生状況や社会情勢の変化

を踏まえ、定期的に内容を評価し、必要に応じて見直しを行います。また、接客等における慣行や職場環境、組織風土についても、カスハラ防止の観点から改善を検討します。

6 関係機関との連携

カスハラ事案への対応において、他の地方公共団体や関係機関（警察、弁護士会、福祉関係機関等）との連携が必要となる場合には、速やかに情報共有を図り、協力体制を構築します。

参考資料

- ・ 法令

労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律
(昭和 41 年法律第 132 号)

- ・ 国通知・指針

- ・ 事業主が職場における顧客等からの言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針（令和 8 年厚生労働省告示第 51 号）

- ・ カスタマーハラスメントの防止に向けた対応について（令和 8 年 4 月 16 日総行女第 13 号総務省自治行政局公務員部公務員女性活躍・人材活用推進室長通知）