広島県呉市

報道発表資料

令和8年9月30日
総務部人事課
☎0823-25-3290

「呉市職員カスタマー・ハラスメント対応指針」の策定について

この度，「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」が改正等により，令和８年１０月１日から，職場におけるカスタマー・ハラスメント防止に取り組める体制を整備することが義務付けられます。

ついては，カスタマー・ハラスメントに対する本市の基本的な考え方や対応などを定めた「呉市職員カスタマー・ハラスメント対応指針」を策定しました。

具体的な内容は別紙「呉市職員カスタマー・ハラスメント対応指針【概要版】」のとおりです。

なお，「呉市職員カスタマー・ハラスメント対応指針」は，市ホームページにおいて公開いたします。

呉市職員カスタマー・ハラスメント対応指針【概要版】

1　趣旨

本市は，質の高い行政サービスを安定的に提供することを目的として，カスタマー・ハラスメントの防止のための措置及びカスタマー・ハラスメントが生じた場合に適切に対応するための措置に関し，必要な事項を定めます。

2　カスタマー・ハラスメントの定義

「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」といいます。）からの言動であって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ものにより，職員が精神的若しくは身体的な苦痛を与えられ，職員の人格若しくは尊厳が害され，又は職員の勤務環境が害されることをいいます。

※「職員の職務に係る行政サービスの利用者等」とは，対面であるか否かにかかわらず，職員が従事する職務に関し当該職員に関わる全ての者をいいます。ただし，同一任命権者内の職員は，原則として含まないものとします。

3　社会通念上許容される範囲を超える言動

「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」言動とは，社会通念に照らし，行政サービスの利用者等の言動の内容が職員の従事する業務の内容からして相当性を欠くもの又は手段や態様が相当でないものをいいます。なお，このような言動に該当するか否かは，次に掲げる事項に留意した上で，具体的な状況（言動の目的，当該言動を受けた職員の問題行動の有無並びにその内容及び程度その他当該言動が行われた経緯及びその状況，業務の内容及び性質，当該言動の態様，頻度及び継続性，職員の属性及び心身の状況，当該言動を行った行政サービスの利用者等との関係性等）を踏まえて総合的に判断するものとします。

(1)「言動の内容」が社会通念上許容される範囲を超える場合

ア　そもそも要求に理由がない又は行政サービス等と全く関係のない要求性的な要求や，職員のプライバシーに関わる要求をすること。

イ　対応が著しく困難な要求又は対応が不可能な要求法令に違反するおそれのある事務の処理を行うことを要求すること。

(2)「手段や態様」が社会通念上許容される範囲を超える場合

ア　身体的な攻撃（暴行，傷害等）

イ　精神的な攻撃（脅迫，中傷，名誉毀損，侮辱，暴言，土下座の強要等）

ウ　威圧的な言動（大きな声をあげて職員や周囲を威圧すること，反社会的な言動を行うこと等）

エ　継続的，しつような言動（同様の質問をしつように繰り返すこと，当初の話からのすり替え，揚げ足取り，しつような責め立てをすること，同様の電子メール等をしつように繰り返し送り付けること等）

オ　拘束的な言動（不退去，居座り，監禁等）

※上記は例示であり，これらに限るものではありません。また，組織又は職員の側の不適切な対応が当該言動の原因や背景となっている場合もあり得ます。

※カスタマー・ハラスメントには，対面で行われるもののみならず，電話やＳＮＳ等のインターネット上において行われるものも含まれます。

４　対処の内容

(1) 各任命権者は，職員に一人で対応させることなく，必要に応じて管理監督者等が対応します。

(2) 必要に応じて，行政サービスの利用者等とのやり取りの録音・録画をします。

(3) 職員から十分な説明を行った上で，なお繰り返しの要求が続く場合には，一定の時間の経過をもって退去を求めたり，電話での対応を打ち切ります。一定の時間の目安は，状況がこう着してから１５分から３０分程度とします。ただし，犯罪に該当し得る言動（暴行，傷害，器物損壊，威力業務妨害，脅迫等）が生じている場合は，即時対応を打ち切ります。

(4) 暴行，傷害，器物損壊，威力業務妨害，脅迫などの犯罪に該当し得る言動については，警察へ通報します。

(5) 特に悪質と考えられるものに対しては，当該行政サービスの利用者等に対して警告文を発出したり，庁舎等への出入り禁止及び民事保全法（平成元年法律第９１号）に基づく仮処分命令を申し立てる等の対応を行います。

５　その他留意事項

(1) カスタマー・ハラスメントは，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が原因や背景となって生じることもあり得ます。

(2) 職員が担当する行政サービスをよく理解し，行政サービスの利用者等への対応力の向上を図ります。

(3) 行政サービスの利用者等の権利や，行政サービスが途絶すると行政サービスの利用者等の生命や心身の健康に重大な影響が及ぶ場合等があることに留意して適切に対応します。

(4) 障害者から職員に対して，障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成２５年法律第６５号。以下「障害者差別解消法」という。）で禁止されている不当な差別的取扱いをしないよう求めることや，社会的障壁の除去を必要としている旨の意思を表明すること自体は，カスタマー・ハラスメントには当たりません。障害者差別解消法に基づき，その実施に伴う負担が過重でないときは，社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮をしなければならないことに留意し適切に対応します。