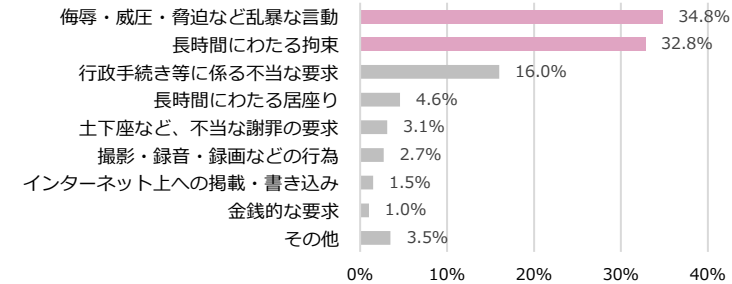


職員に対するカスタマーハラスメント対策について

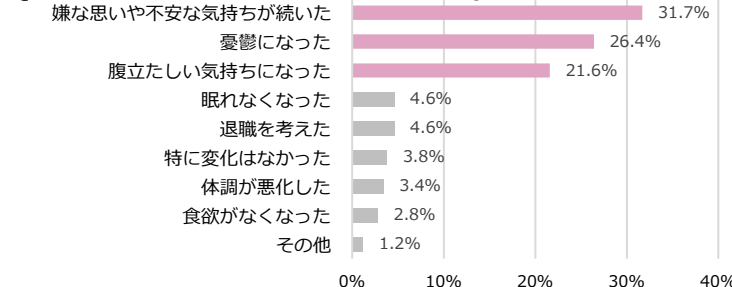
背景

- 近年カスタマーハラスメントが社会問題化しており、職員アンケート(R7)によれば、回答者の約3割が過去3年以内にカスハラを受けたことがあると回答
- こうした中、労働施策総合推進法の改正により、事業主に対してカスタマーハラスメントを防止するために雇用管理上必要な措置を講じることが義務化

Q 受けたカスハラの内容(複数回答)



Q カスハラを受けた後の心身の状況の変化(複数回答)



行政サービス利用者等からの著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）に関するアンケート
対象者：知事部局の全職員 実施期間：令和7年6月30日～7月18日 回答数：1,650件

対策の概要

■ カスハラ防止指針の策定

- ・対応方針の明確化
- ・カスハラの定義（①～③の要素を全て満たすもの）
 - ① 職員の職務に係る行政サービス利用者等からの言動であって
 - ② 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
 - ③ 職員が精神的若しくは身体的な苦痛を与えられ、人格・尊厳を害され、または職員の勤務環境を害されるもの
- ・職員及び所属長が留意すべき事項
- ・相談体制の構築

■ カスハラ対応マニュアルの策定

- ・日頃からの備え
- ・具体的な対応例（対応のポイント）
- ・代表的な類型と対応例
- ・発生後の対応

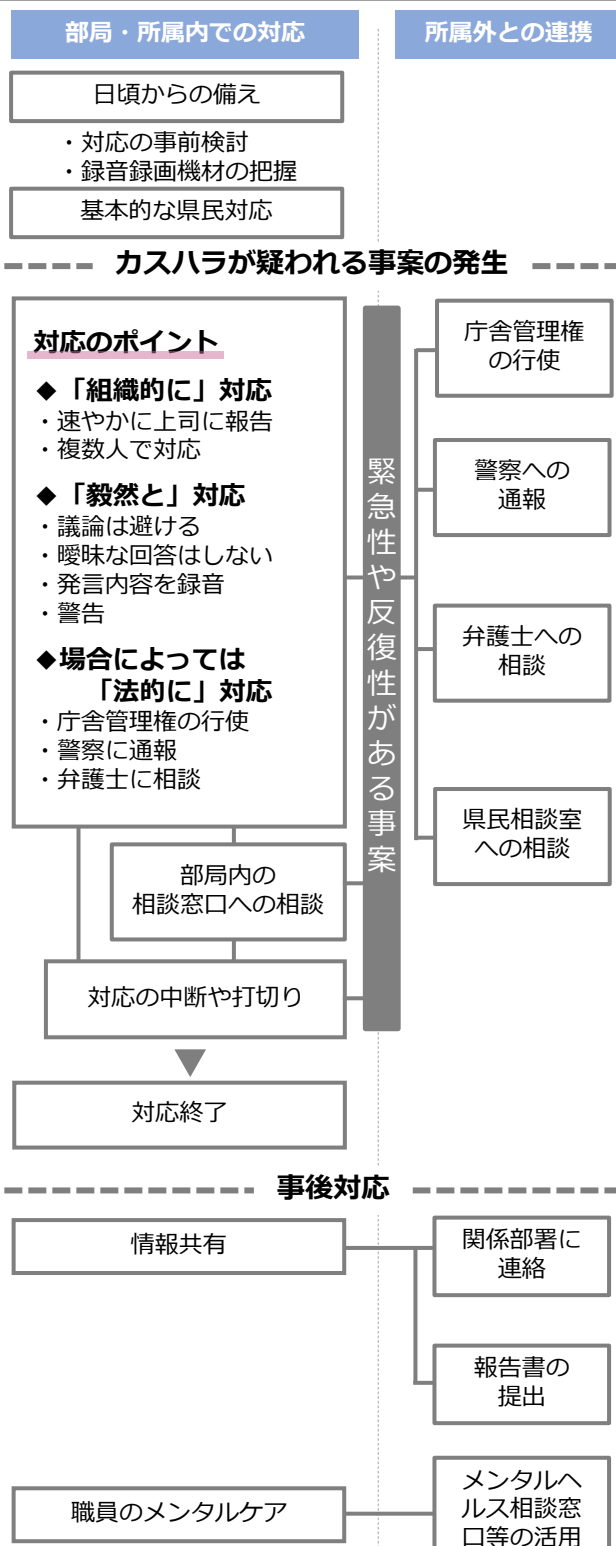
■ カスハラを抑止するための環境整備



対応方針

県民に適正な行政サービスを提供するため、組織として職員を守るという基本姿勢のもと、カスタマーハラスメントに対して、組織的に毅然とした態度で対応する。特に悪質な行為に対しては、法的な対応を含め厳正に対応する。

対応フロー



カスハラの類型と対応例



時間拘束型

居座りや電話等により、対応に当たる職員の時間を拘束する

一定時間で対応打ち切り
(目安)電話対応 30分
対面対応 60分



暴言型

怒鳴り声をあげる、侮辱的な発言、人格を否定する発言を行う

暴言をやめるよう警告
→対応打ち切り



権威型

権威を振りかざして要求を通そうとする、特別扱いを要求する

特別な対応ができないことを丁寧に伝える



リピート型

繰り返し電話で問い合わせたり、面会を求めたりする

同じ問い合わせを行うことについて注意
→対応打ち切り



暴力型

叩く、物を投げつける、わざとぶつかる等の行為を行う

対応者の安全性を確保
→直ちに警察に通報



庁舎外拘束型

クレームの詳細が分からない状態で、自宅などに呼びつける

原則として出向かない
出向く場合は複数人で



過剰要求型

行政サービスを著しく超える要求や対応が不可能なことを要求する

対応できない旨説明
→対応打ち切り



威嚇・脅迫型

脅迫的な発言をするなど、職員を怖がらせる行為を行う

言動をやめるよう警告
→対応打ち切り



SNS等での誹謗中傷型

インターネット上に名誉棄損、プライバシーを侵害する情報を掲載

やめるように警告
掲載された場合は削除要請

相談体制

相談窓口	各部局・各総合支庁、県民相談室に設置
相談員	相談窓口において、原則課長補佐級以上の職員1名を指定

- ・所属限りで対応困難なカスハラ事案は、所属長から各部局（出先機関の場合は所管部局）の相談員へ相談を行う。
- ・部局で対応困難な場合には、県民相談室の相談員に相談し、対応への助言等を受ける。
- ・体制や対策に関する相談は人事課で受け付ける。

カスハラを抑止するための環境整備

■ ナンバーディスプレイ / 録音機能付電話機の導入

威圧的な言動等を抑制するため、特に県民との関わりの多い部署で順次導入

■ 名札・座席表、職員名簿の見直し

- ・原則フルネームを記載している名札や座席表について、原則名字（姓）のみの表記等に見直し
- ・職員名簿の県ホームページ掲載の終了

■ ポスターの掲示

各課室の前にポスターを掲示し、カスハラを抑止

