

各所属長

総務企画局人事部服務課長

カスタマー・ハラスメント対策について（通知）

本市では、令和元年度に公正職務推進室（令和 8 年度に服務課へ組織変更）を設置し、市民からの不当な要求等に対し、各所属が対応に苦慮しているものについて、組織的な対応への支援を実施してきたところです。この度、労働施策総合推進法の改正（カスタマー・ハラスメント対策の義務化）を踏まえ、職員が安心して働くことができる職場環境を確保するとともに、適切な行政サービスの提供を図るため、下記のとおりカスタマー・ハラスメント対策を強化することとしましたので通知します。

各所属におかれましては、所属職員に周知していただくとともに、カスタマー・ハラスメントに組織として適切に対応していただくようお願いします。

記

1 「福岡市カスタマー・ハラスメント対策基本方針」（別紙 1）について

本方針は、市民等からの正当な意見や要望については真摯に受け止め、誠実に対応することを基本とする一方で、職員の人格を否定する言動や暴力を伴う行為など、職員の就業環境を害する言動については、組織として毅然と対応するという市の基本姿勢を示すものとして策定し、職員のほか市民等にも周知を図っていくものです。

なお、職員自身も、その職務においてカスタマー・ハラスメントを生じさせる言動その他これに類する不適切な言動を行わないよう十分な注意が必要です。

2 「福岡市カスタマー・ハラスメントの防止等に関する要綱」（別紙 2）、「福岡市カスタマー・ハラスメント対応マニュアル」（別紙 3）について

本要綱及び本マニュアルは、基本方針を踏まえ、適切に対応するための措置や具体的な対応方法等を定めたものです。

3 相談窓口について

令和 8 年 9 月 1 日付け総服第 370 号で通知したとおり、カスタマー・ハラスメント相談窓口を設置しています。

カスタマー・ハラスメントが現実には生じている場合だけでなく、発生のおそれがある場合や、カスタマー・ハラスメントに該当するか判断に迷う場合についても相談可能です。

対応に苦慮している場合や、一人で対応することに不安を感じる場合は、速やかに上司や相談窓口へ相談するよう周知をお願いします。

なお、服務課では、「弁護士による専門的な助言」及び「公正職務推進主任専門員（県警 0B）による窓口等での立会い」などの支援も引き続き行っております。

4 制度の周知について

基本方針、要綱及び対応マニュアルについては、職員ポータル（F I N E）に掲載しています。

なお、カスタマー・ハラスメントに関する研修について、10月に実施予定です。

【掲載場所】

「FINE」－「人事・給与事務」－「サービス関係」－「1 公務員倫理」－「公務員倫理サイト」－「カスタマー・ハラスメントの防止に向けて」

【問合わせ先】

総務企画局人事部サービス課

担当 白石、河口 TEL：092-711-4187（内1057）

福岡市カスタマー・ハラスメント対策基本方針

1 基本的な考え方

福岡市は、市民との共創・共働を行政運営の基本とし、市民のご意見やご要望を真摯に受け止め、対話を重ねることにより、市民の納得、共感を得ながら、透明性の高い行政運営を推進します。

一方で、カスタマー・ハラスメントは、職員の人格を否定する言動や暴力を伴うものなど、職員の尊厳を傷つけるものもあり、これらの言動は就業環境を害するほか、適切な行政サービス提供の妨げにもなる重大な問題です。

本市では、カスタマー・ハラスメントから職員を守ることにより、職員が安心して働くことができる就業環境を整備し、もって行政サービスを適切に提供するため、これらの言動については、組織として毅然と対応します。

また、本市職員は、その職務において、カスタマー・ハラスメントを生じさせる言動その他これに類する不適切な言動を行わないよう、必要な注意を払います。

2 カスタマー・ハラスメントの定義

職員の職務に係る行政サービスの利用者等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。

3 カスタマー・ハラスメントに該当する例

(1) 言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ・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
- ・対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求

(2) 手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
- ・威圧的な言動
- ・継続的、執拗な言動
- ・拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）
- ・職員の意に反して、法令等に違反し、又は公務員としての職務に係る倫理に反する行為を行うことを求める行為

上記は例示であり、これらに限るものではありません。

4 カスタマー・ハラスメントへの対応

職員に対するカスタマー・ハラスメントと判断される言動があった場合には、職員を守るため、組織として迅速に方針を決定した上で対応し、状況によっては対応を終了する場合があります。

特に悪質なカスタマー・ハラスメントに対しては、警察への通報、弁護士相談など、法的措置等も含め厳正に対応します。

5 基本的な対策

- ・カスタマー・ハラスメントに関する市の方針の明確化及び周知・啓発
- ・カスタマー・ハラスメントへの対応方法を定めたマニュアルの策定、職員への周知
- ・職員相談窓口の設置等の職員への支援体制の整備及び職員への周知

令和8年10月1日
福岡市長 高島 宗一郎