

令和8年9月議会

総務財政委員会報告資料

目 次

1	カスタマー・ハラスメント対策について	・・・	1頁
---	--------------------	-----	----

総 務 企 画 局

カスタマー・ハラスメント対策について

1 趣旨

令和8年10月1日に施行される改正労働施策総合推進法により、カスタマー・ハラスメント対策が事業主に義務づけられることを踏まえ、職員が安心して働け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、カスタマー・ハラスメント対策を強化するもの。

2 事業者が講ずべき措置

労働施策総合推進法第33条第1項において、事業主は、顧客等による社会通念上許容される範囲を超えた言動により労働者の就業環境が害されることのないよう、雇用管理上必要な措置を講じなければならないとされている。

【事業主が講ずべき措置】

- ・事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発
- ・相談体制の整備
- ・事後の迅速かつ適切な対応及びその実効性確保のための措置 等

3 本市の対応

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、要求の内容や手段等が社会通念に照らして著しく不相当であるなど、各所属において対応に苦慮する事案について、専任の職員が所属からの相談を受け助言を行うとともに、弁護士による助言、警察OBによる面談立会い、職員研修の実施等を通じ、組織的な対応を支援している。

これらの取組みにより一定の成果が見られるものの、今般の法改正を踏まえ、更なる体制整備を進めるため、令和8年10月より「ルール整備」「相談体制の整備」「現場支援」の3つを柱として、対策の強化を図る。

(1) ルール整備 【新規】

- ・市の基本方針(別紙)の策定及び周知・啓発
- ・カスタマー・ハラスメント対応マニュアルの整備

(2) 相談体制の整備 【拡充】

- ・職員相談窓口の設置(令和8年9月～)

(3) 現場支援 【拡充】

- ・弁護士及び警察OBによる支援
- ・職員研修の実施
- ・通話録音(ガイダンス機能)の試行導入(令和8年7月～)

<参考>本市におけるカスタマー・ハラスメントの状況

(1) 所属からの相談件数の推移(直近5年間)

令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
101件	62件	66件	60件	49件

(2) カスタマー・ハラスメント実態調査(令和7年度)

約5人に1人(19.5%)の職員が、令和6年度中に「カスハラを受けたことがある」と回答。

福岡市カスタマー・ハラスメント対策基本方針(案)

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