

福岡市カスタマー・ハラスメント対策基本方針を策定しました

福岡市では、職員が安心して働くことができる職場環境を整備し、適切な行政サービスを継続して提供するため、「福岡市カスタマー・ハラスメント対策基本方針」を策定しました。

本方針に基づき、市民の皆様からのご意見やご要望には引き続き真摯に対応するとともに、カスタマー・ハラスメントの防止及び適切な対応に取り組んでまいります。

1 策定の背景

- ・令和8年10月の改正労働施策総合推進法施行により、全ての事業主に対し、カスタマー・ハラスメントにより労働者の就業環境が害されることのないよう、必要な措置を講ずることが義務付けられます。
- ・本市が令和7年度に実施した実態調査では、約5人に1人（19.5%）の職員が令和6年度中にカスタマー・ハラスメントを受けたことがあると回答しています。
- ・こうした状況を踏まえ、職員に対するカスタマー・ハラスメントへの基本的な考え方や対応を明確にするため、本方針を策定したものです。

2 基本方針の概要

(1) 基本的な考え方

- ・市民の皆様からのご意見やご要望は、真摯に受け止め誠意をもって対応します。
- ・一方でカスタマー・ハラスメントは、職員の就業環境を害するほか、適切な行政サービスの提供の妨げにもなる重大な問題であることから、組織として毅然と対応します。
- ・職員も、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や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・ハラスメントに該当する例

- ・行政サービスと全く関係のない要求や、対応が不可能な要求
- ・暴行、傷害等の身体的な攻撃
- ・暴言、侮辱、脅迫等の精神的な攻撃
- ・威圧的な言動
- ・継続的又は執拗な言動
- ・不退去、居座り、監禁などの拘束的な言動 等

3 具体的な取り組み

基本方針を踏まえ、市民の皆様への周知・啓発を行うとともに、カスタマー・ハラスメント対応マニュアルの策定、職員相談窓口の設置（令和8年9月1日設置済）、研修の実施等により職員への支援体制を整備します。また、悪質な事案に対しては、関係部署等が連携し、組織的に対応します。

【お問い合わせ先】 総務企画局 服務課 内山(TEL:092-707-1856)

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