

カスタマーハラスメント対策に関する基本方針の策定について

1 要旨・目的

広島県におけるカスタマーハラスメント対策の実施のため、別紙のとおり「カスタマーハラスメント対策に関する基本方針」を策定した。

2 現状・背景

近年、カスタマーハラスメント（以下「カスハラ」という。）が社会問題化しており、これを受け、令和 7 年 6 月に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等の一部を改正する法律（令和 8 年 10 月 1 日施行。以下「改正法」という。）が公布され、企業等（地方公共団体を含む。）にカスハラの防止のため雇用管理上必要な措置を講ずることが義務付けられた。

【改正法の概要】

改正法により、地方公共団体を含む事業主は、次の措置を講じる必要がある。

◆事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発

- ①カスタマーハラスメントには毅然とした態度で対応し、労働者を保護する旨の方針を明確化し、労働者に周知・啓発する
- ②カスタマーハラスメントの内容及びあらかじめ定めた対処の内容（※）を、労働者に周知する
（※）管理監督者にその場の対応の方針について指示を仰ぐ、可能な限り労働者を一人に対処させない、犯罪に該当し得る言動は警察へ通報する、本社・本部等へ情報共有を行い指示を仰ぐ 等

◆相談体制の整備

- ③相談窓口をあらかじめ定め、労働者に周知する
- ④相談窓口担当者が、適切に対応できるようにする

◆事後の迅速かつ適切な対応

- ⑤事実関係を迅速かつ正確に確認する
- ⑥被害者に対する配慮のための措置を適正に行う
- ⑦再発防止に向けた措置を講ずる

◆対応の実効性を確保するために必要なカスタマーハラスメントの抑止のための措置

- ⑧特に悪質と考えられるカスタマーハラスメントへの対処の方針をあらかじめ定め、労働者に周知し、当該対処を行うことができる体制を整備する

◆そのほか併せて講ずべき措置

- ⑨相談者等のプライバシーを保護するために必要な措置を講じ、労働者に周知する
- ⑩相談したこと等を理由として不利益な取扱いをされない旨を定め、労働者に周知・啓発する

3 基本方針の概要

(1) 策定に当たっての考え方

改正法の要請に従い、職員の勤務環境を確保し、もって行政サービスの円滑かつ公正な執行を図るため、カスハラに対する県の基本的な対応方針を整理した。

(2) 方針の内容

次の基本的事項を定める。

- ・カスハラの定義
- ・カスハラに対しては毅然とした対応を行うこと
- ・カスハラを受けた職員からの相談等には、組織的に取り組むこと
- ・カスハラに該当しない正当な申入れ等に対しては、適切に対応すること
- ・相談を行った職員のプライバシーの保護や、不利益な取扱いの禁止
- ・職員への意識啓発、知識の向上や対応力の向上に努めること
- ・職員自身もカスハラを行わないこと

(3) 根拠法令

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（昭和 41 年法律第 132 号）

4 スケジュール

令和 8 年 10 月 1 日施行（令和 8 年 7 月 28 日：基本方針の公表）

※ なお、職員向けには、厚生労働省から示されている指針や国家公務員・先行団体等の例を参考にした「要綱」を整備するほか、カスハラの具体例や職員の具体的な対応例を整理した「マニュアル」を整備する予定。

5 その他

フルネームの名札により職員の氏名が把握され、SNS による個人の特定や情報の拡散などのおそれがあることから、職員が安心安全な環境で勤務できるよう、職員名札の表記をフルネーム表記から姓のみの表記へ見直す。

【改正イメージ】

(現行)	(改正後)
総務局人事課 ひろしま はなこ 広島 花子 HIROSHIMA	総務局人事課 ひろしま 広島 HIROSHIMA

《参考》

カスタマーハラスメントの定義

次の3つを全て満たすものを「カスタマーハラスメント」としています。

- ① 職場において行われる行政サービスの利用者等の言動であって、
- ② 職員の従事業務の性質等に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより、
- ③ 職員の勤務環境が害されるもの

カスタマーハラスメントの該当例

業種や業態により態様は異なりますが、厚生労働省の指針では、社会通念上許容される範囲を超えた言動の典型例として、次のような言動を挙げています。

【言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの】

- ① そもそも要求に理由がない又は商品・サービス等と全く関係のない要求
性的な要求や、労働者のプライバシーに関わる要求をすること。
- ② 契約等により想定しているサービスを著しく超える要求
契約内容を著しく超えたサービスの提供を要求すること。
- ③ 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
契約金額の著しい減額の要求をすること。
- ④ 不当な損害賠償要求
商品やサービス等の内容と無関係である不当な損害賠償要求をすること。

【手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの】

- ① 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
殴る、蹴る、叩く等の暴行を行うこと。
- ② 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）
労働者の人格を否定するような言動を行うこと。
土下座を強要すること。
- ③ 威圧的な言動
大きな声をあげて労働者や周囲を威圧すること。
- ④ 継続的、執拗な言動
同様の質問を執拗に繰り返すこと。
- ⑤ 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）
長時間に渡る居座りや電話で労働者を拘束すること。

※ 一般的に、カスタマーハラスメントに類する行為は、暴行罪、器物損壊罪などの
犯罪行為にも該当する可能性があります。

カスタマーハラスメント対策に関する基本方針

令和 8 年 7 月
(令和 8 年 10 月 1 日適用)
広島 県

本県の施策や事業など行政サービスの円滑かつ公正な執行に当たり、職員の安全・安心な勤務環境を確保するため、本県では、職員へのカスタマーハラスメント（以下「カスハラ」という。）に対し、組織として毅然と対応し、職員を保護するとともに、その発生の未然防止に取り組むこととし、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（昭和 41 年法律第 132 号）に基づき、次のとおり基本方針を定める。

- 1 カスハラとは、職場において行われる行政サービスの利用者等の言動であって、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たものにより、職員の勤務環境が害されるものをいう。
- 2 カスハラに対し、行政サービスの利用者等に及ぶ影響等に十分に留意した上で対応の打切りや警察への通報等を行うなど毅然とした態度で対応する。
カスハラを受けた職員からの相談等には、組織的に取り組み、事実関係の確認や、当該職員に対する配慮、カスハラの行為者への対応などを実施する。
カスハラには該当しない社会通念上許容される範囲で行われる正当な申入れ等については、適切に対応する。
- 3 カスハラの相談等を行った職員のプライバシーの保護及び秘密の保護並びに相談をしたこと等を理由とした不利益な取扱いを行わないことを徹底する。
- 4 カスハラへの対応の実効性を確保するため、研修等により、職員の意識の啓発及び知識の向上を図るとともに、カスハラの発生を未然に防止する上で重要となる、職員の担当業務・行政サービスに対する習熟や行政サービスの利用者等への対応力の向上に努める。
- 5 職員自身も、職務において、他の事業主及び他の事業主が雇用する労働者（任命権者が異なる職員を含む。）に対してカスハラと同様の言動を行ってはならない。