

「カスタマーハラスメント対策に関する 基本方針」を策定しました

令和7年6月の労働施策総合推進法の改正により、事業主に、カスタマーハラスメント（以下「カスハラ」という。）の防止のための措置を講じることが義務付けられたことを受け、この度、本県は、行政サービスの円滑かつ公正な執行を図ることを目的として、カスハラへの対応などを明確化した基本方針を策定しました。

県民の皆様からのご意見やご要望には、丁寧かつ真摯に対応するよう努めているところですが、一部では、カスハラに当たる行為も発生している状況であり、カスハラは、職員の勤務環境に支障が生じるだけでなく、結果として、行政サービスの質やスムーズな提供にも影響を及ぼし、組織全体の行政サービスの低下にもつながるものです。

カスハラに当たる言動には、組織として毅然と対応し、より良い行政サービスが提供できるよう、公正な業務遂行に努めてまいります。

この取組にご理解及びご協力をいただきますようお願い申し上げます。

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。

《参考１》 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。

《参考２》 名札の表記見直しについて

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