

五島市職員 カスタマーハラスメント 対策基本方針

令和8年9月策定（令和8年10月1日施行）



1. 法令に基づく対策の責務

【法改正への対応と任命権者の義務】

令和7年6月の「労働施策総合推進法」の改正により、令和8年10月1日から事業主に対してカスタマーハラスメント対策が義務化されます。任命権者は、カスタマーハラスメントを防止するために、雇用管理上の措置を講じなければならないこととされています。

● 本方針の適用範囲

- 行政サービスの利用者（窓口、電話、メール、SNS等のすべての形態）
- 職員（正職員、会計年度任用職員等、市業務に従事するすべての職員）

2. カスタマーハラスメントの定義

次の要素を全て満たすもの

1. **行為者**：行政サービスの利用者等からの言動であること
2. **内容**：社会通念上許容される範囲を超えるもの（手段・態様の不相当性）
3. **影響**：職員が精神的・身体的苦痛を与えられ、勤務環境が害されること

※正当な理由に基づく苦情や要望は含まれません。あくまで「社会通念を逸脱した不当な言動」が対象です。

3. 該当する行為の具体例

■ 身体的攻撃・精神的攻撃

- 暴行（殴る、蹴る、物を投げる）
- 脅迫、ひどい暴言、侮辱的な発言
- 大声での威嚇、土下座の強要
- 無断での撮影・録画・録音

■ 執拗・不当な要求

- 数時間にわたる居座り、不退去
- 執拗な電話やメールの繰り返し
- 金銭や不当な謝罪の要求
- SNSへの職員個人情報の投稿

4. 組織としての基本姿勢

① 組織として毅然とした対応（義務）

個人に抱え込まず、組織として毅然とした態度で不当な要求を拒絶します。

② 職員の保護と安全確保を最優先

被害職員を迅速に守り、メンタルケアを含めた心身のサポートを確実に行います。

③ 外部（警察・弁護士）との強力な連携

犯罪行為等には躊躇なく外部機関へ通報し、法的措置を含めた厳格な対応を取ります。

5. 具体的な取り組み

実効性を高めるための具体的施策

● 相談・報告体制の整備

被害を報告しやすい窓口を設置し、迅速な調査と対応ができる体制を強化します。

● 教育・研修の定期実施（義務）

全職員に対し、カスハラ対応スキルや法的知識を習得する研修を定期的を実施します。

● 対応マニュアルの配備

具体的な対応フレーズや手順をまとめたマニュアルを全部署へ配備します。

● 周知啓発の推進

庁舎内へのポスター掲示等により、利用者へ本市の姿勢を明確に周知します。

6. 有事の対応フロー



※対応の全過程において、録音・録画、詳細なメモによる記録を組織的に行い、証拠として保持します。

7. 市民の皆様へのお願い

職員が心身ともに健康で働くことが、
「市民の皆様には質の高い行政サービスを提供すること」
に直結します。

互いを尊重し、ルールを守った窓口運営に
ご理解とご協力をお願いいたします。