

## カスタマー・ハラスメントの防止等に関する要綱

### （目的）

第1条 この要綱は、県行政サービスの円滑かつ公正な執行に当たり、職員（非常勤職員を含む。以下同じ。）の利益の保護及び職員の能率の発揮を目的として、職員に対するカスタマー・ハラスメントの防止のための措置及びカスタマー・ハラスメントが生じた場合に適切に対応するための措置に関し、必要な事項を定めるものとする。

### （定義）

第2条 この要綱において、「カスタマー・ハラスメント」とは、県が提供する行政サービスの利用者等からの言動（電話やSNS等のインターネット上において行われるものを含む。以下同じ。）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う。

### （所属長等の責務）

第3条 所属長及び職員を監督する地位にある者（以下「所属長等」という。）は、職員がその能力を十分に発揮できるような良好な勤務環境を確保するため、カスタマー・ハラスメントの防止に関し、必要な措置を講じなければならない。

- 2 所属長等は、カスタマー・ハラスメントが生じた場合においては、職員を孤立させることがないように組織的に対応するとともに、必要に応じ警察その他の関係機関と連携し、必要な措置を迅速かつ適切に講じなければならない。
- 3 所属長等は、任命権者の異なる職員から、カスタマー・ハラスメントを生じさせる言動を受けたとされる場合には、当該任命権者の異なる職員の所属長等に対し、当該職員に対する調査を行うよう要請するとともに、必要に応じて当該職員に対する指導等の対応を行うよう求めなければならない。また、任命権者の異なる職員の所属長等から調査又は対応を行うよう求められた所属長等は、これに応じて必要と認める協力を行わなければならない。
- 4 所属長等は、カスタマー・ハラスメントに関する苦情の申出、当該苦情等に係る調査への協力その他カスタマー・ハラスメントが生じた場合の職員の対応に起因して当該職員が職場において不利益を受けることがないようにしなければならない。
- 5 所属長等は、カスタマー・ハラスメントの防止等のため、職員の意識の啓発及び知識の向上を図らなければならない。
- 6 所属長等は、カスタマー・ハラスメントの防止等のため、職員に対し、必要な研修を実施する等その趣旨の徹底に努めなければならない。

### （職員の責務）

第4条 職員は、自らも、行政サービスの利用者等として、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をしてはならない。

- 2 職員は、別紙1に定める指針を十分認識して行動するよう努めなければならない。
- 3 職員は、良好な勤務環境を確保するため、組織としてカスタマー・ハラスメントへの対応に取り組むとともに、次の事項について、十分留意して必要な行動をとらなければならない。
  - (1) カスタマー・ハラスメントを個人的な問題として片づけないこと。
  - (2) カスタマー・ハラスメントが見受けられる場合には、次条に定める相談員に速やか

に相談すること。

- (3) 被害を受けていることを見聞きしたり、被害者がその相談をためらっている場合には、声をかけて相談に乗ること。

(苦情相談への対応)

第5条 カスタマー・ハラスメントに関する職員からの苦情の申出及び相談（以下「苦情相談」という。）に対応するため、相談員を配置する。

2 相談員は、次の各号の職員をもって充てる。

- (1) 所属長及び当該所属長を補佐する職務にある者（「所属相談員」という。）
- (2) 各部局の連絡調整課の課長補佐（総括）
- (3) 人事課職員（人事担当）
- (4) 人事課行政改革推進室職員（組織・人材担当）
- (5) 総務事務センター職員（健康管理担当）

3 相談員は、別紙2に定める指針に基づき、苦情相談を行った職員等から事情の聴取を行う等の必要な調査を行い、当該職員に対して指導、助言及び必要なあつせん等を行うことにより、当該問題を迅速かつ適切に解決するよう努めるものとする。

この場合において、関係者のプライバシー、名誉その他の人権を尊重するとともに、知り得た秘密を厳守しなければならない。

4 相談員は、必要に応じ、相談者の意向を確認の上、他の相談員（他の任命権者が配置する相談員を含む。）と相互に連携して当該問題の解決を図るものとする。

5 職員は、第2項各号に掲げる相談員への苦情相談のほか、人事委員会への苦情相談又は外部弁護士への苦情の申出を行うことができる。

附 則

この要綱は、令和8年10月1日から施行する。

## 別紙 1

### カスタマー・ハラスメントの防止のために職員が認識すべき事項についての指針

#### 第1 カスタマー・ハラスメントに対する基本的な考え方

職員は全体の奉仕者として、誠実かつ公正な職務の遂行を通じて様々な行政サービスを提供しているが、県が提供する行政サービスの利用者等からの言動の中には、職員の人格を否定する言動その他の職員の尊厳を傷つける行為や、威嚇、長時間あるいは幾度にも渡る要求など、カスタマー・ハラスメント（以下「カスハラ」という。）に該当するものも含まれており、これらの行為は平穩に県の業務を遂行する権利を侵害し、勤務環境の悪化を招く重大な問題である。

職員の人権を尊重し、質の高い行政サービスを提供していくため、行政サービスの利用者等からのカスハラに該当する行為に対しては、組織としてき然とした態度で対応することとする。

#### 第2 カスハラへの対処の内容

##### 1 基本的な対応

カスハラが生じた際の対処の内容の例としては、次のようなものがある。ただし、これらはあくまで例示であって、事案の内容や状況に応じて適切に対処する必要がある

- (1) 職員から所属長等又は所属相談員に直ちに報告し、その場の対応方針について指示を仰ぐこと。
- (2) 可能な限り職員を一人で対応させないこと。また、必要に応じて対応している職員に代わって所属長等が対応すること。
- (3) 行政サービスの利用者等とのやり取りの録音・録画について検討すること。なお、録音・録画に当たっては個人情報保護に関する法律（平成15年法律第57号。以下「個人情報保護法」という。）等を遵守し、行政サービスの利用者等の個人情報を適切に取り扱うこと。
- (4) 職員から十分な説明を行った上で、なお繰り返しの要求が続く場合には、一定の時間の経過をもって退去を求めたり、電話を切ったりすること。
- (5) 行政サービスの利用者等からの要求内容が「職務に関する不当な働きかけについての取扱要領」（平成19年4月1日定め）に定める「不当な働きかけ」に該当する場合は、当該要領に基づき対応すること。
- (6) その他通知等により対応方針等が定まっている場合は、当該方針等に基づき統一的な対応をとること。
- (7) 暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動については、警察へ通報すること。
- (8) 現場対応が困難な場合においては、本庁等へ情報共有を行い、指示を仰ぐこと。
- (9) 法的な手続が必要な場合には、弁護士へ相談すること。

##### 2 特に悪質と考えられるものへの対処の内容

職員に対し過度な要求を繰り返すなど特に悪質と考えられるカスハラが生じた際の対処の内容の例としては、次のようなものがある。ただし、これらはあくまで例示であって、業務の特性等により必要な対応が異なる場合があることに留意しつつ、それぞれの状況に応じて適切に対処する必要がある。

- (1) 暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動については、警察へ通報すること。

- (2) 行為者に対して警告文を発出すること。
- (3) 行為者に対して庁舎等への出入りを禁止すること。
- (4) 民事保全法（平成元年法律第91号）に基づく仮処分命令を申し立てること。

### 3 留意事項

職員は、カスハラに関する次の事項について留意しなければならない。

- (1) カスハラは、行政サービスの利用者等とのコミュニケーションの不足が原因や背景となって生じることもあること。
- (2) 職員が担当する行政サービスをよく理解し、行政サービスの利用者等への対応力の向上を図ることは、カスハラの被害者になることを防止する上で重要であること。
- (3) 行政サービスの利用者等の権利や、行政サービスが途絶すると行政サービスの利用者等の生命や心身の健康に重大な影響が及ぶ場合等があることに留意して適切に対応する必要があること。
- (4) 障がい者から職員に対して、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成25年法律第65号。以下「障害者差別解消法」という。）で禁止されている不当な差別的取扱いをしないよう求めることや、社会的障壁の除去を必要としている旨の意思を表明すること自体は、カスハラには当たらず、障害者差別解消法に基づき、その実施に伴う負担が過重でないときは、社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮をしなければならないこと。また、同法に基づく「障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針」に即して、行政サービスの利用者等との建設的対話を重ねるなど、事案に応じて適切に対応する必要があること。

### 4 関連事項

職員は、その職務において、カスハラを生じさせる言動のみならず、職員以外の者に対してカスハラを生じさせる言動に類する言動を行ってはならないことを十分認識しなければならない。

### 5 懲戒処分

職員が、その職務において、カスハラを生じさせる言動を行ったとき又は職員以外の者に対しカスハラを生じさせる言動に類する言動を行ったときは、信用失墜行為、全体の奉仕者たるにふさわしくない非行などに該当して、懲戒処分に付されることがある。

## 第3 判断基準

- 1 カスハラに該当するには、①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ること、②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るものであること、③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の全てに該当する必要がある。

そのため、まずは時系列で起こった状況や事実関係を整理した上で、行政サービスの利用者等の言動の内容を把握し、カスハラに該当するか検討するものとする。

- 2 「職員の職務に係る行政サービスの利用者等」とは、対面であるか否かにかかわらず、職員が従事する職務に関し当該職員に関わる全ての者をいう。

- 3 「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」言動であるかは、社会通念に照らし、「言動の内容が職員の従事する業務の内容からして相当か」「言動の手段や態様が相当か」について、具体的な状況（言動の目的、当該言動を受けた職員の問題行動の有無並びにその内容及び程度その他当該言動が行われた経緯及びその状況、業務の内容及び性質、当該言動の態様、頻度及び継続性、職員の属性及び心身の状況、当該言動の行為者との関係性等）を踏まえて総合的に検討すること。

なお、検討に当たっては、以下の点に留意すること。

- (1) 「言動の内容」又は「手段や態様」の一方のみが社会通念上許容される範囲を超える場合でも該当することがあり得ること。
  - (2) 組織又は職員の側の不適切な対応が当該言動の原因や背景となっている場合もあること。
  - (3) 行政サービスの利用者等からの苦情の全てがカスハラに該当するわけではなく、客観的に見て、社会通念上許容される範囲で行われたものは、カスハラには当たらないこと。
- 4 「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」の判断に当たっては、言動の頻度や継続性を考慮するが、強い精神的又は身体的苦痛を与える態様の言動である場合には、1回の言動であっても該当し得ることに留意すること。

#### 第4 カスハラ行為となり得るものの例

次の行為は典型的な例であり、全てを網羅するものではないことに留意すること。

##### 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

- (1) 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  
性的な要求や、職員のプライバシーに関わる要求をすること。
- (2) 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求  
法令に違反するおそれのある事務の処理を行うことを要求すること。

##### 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

- (1) 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
  - ア 殴る、蹴る、叩く等の暴行を行うこと。
  - イ 物を投げつけること。
  - ウ わざとぶつかること。
  - エ つばを吐きかけること。
- (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）
  - ア 庁舎の物を壊すことをほのめかす発言やSNS等のインターネット上へ悪評を投稿することをほのめかす発言によって職員を脅すこと。
  - イ SNS等のインターネット上へ職員のプライバシーに係る情報の投稿等を行うこと。
  - ウ 職員の人格を否定するような言動（職員の性的指向・ジェンダーアイデンティティに関する侮辱的な言動を含む。）を行うこと。
  - エ 土下座を強要すること。
  - オ 盗撮や無断での撮影をすること。

カ 職員の性的指向・ジェンダーアイデンティティ等の機微な個人情報について、当該職員の了解を得ずに他の者に暴露すること又は当該職員が開示することを強要する若しくは禁止すること。

(3) 威圧的な言動

ア 大きな声をあげて職員や周囲を威圧すること。

イ 反社会的な言動を行うこと。

(4) 継続的、執拗な言動

ア 同様の質問を執拗に繰り返すこと。

イ 当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立てをすること。

ウ 同様の電子メール等を執拗に繰り返し送り付けること。

(5) 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

長時間にわたる居座りや電話で職員を拘束すること。

(注) 第1号及び第2号のものに該当しなければカスハラとならないという趣旨に理解されてはならない。

## 第5 カスハラが生じた場合において職員に望まれる事項

### 1 被害を受けた職員

カスハラ行為を受けた場合、組織としてき然とした対応を取る必要があるとともに、職員自身の健康と安全を守るため、次のような行動が望まれる。

(1) すぐに所属相談員に相談する等事案を引継ぎ、一人に対応しないようにすること。

相談する際には、カスハラ行為に該当する言動等の内容に加え、事実関係を時系列で整理して報告すること。また、録音や録画、対応記録、時間計測等の検証可能な証拠を収集しておくこと。

(2) リラクゼーションに努めること。

心と身体は繋がっていることから、趣味や運動などにより身体の緊張をほぐすことにより、心の緊張感がほぐれるようリラクゼーションを心がけること。

カスハラにより、不安が増大し、精神的に不安定な状態では、業務に集中できず、健康を害してしまうなど悪循環に陥りやすくなることから、信頼できる家族や友人、上司等に話を聴いてもらい、気持ちを落ち着かせること。

また、自身が受けたカスハラ行為を気にして考えすぎてしまい、精神のバランスを欠くことがあるので、受け流す余裕を持つこと。

(3) 専門家の受診を躊躇しないこと。

カスハラにより、メンタルヘルス不全に陥ることが多いことから、早めにカウンセラーに相談したり、心療内科、精神科など専門医の診察を受けることを躊躇しないこと。

### 2 周囲の職員

カスハラ行為を受けている職員は、その場で周囲に相談できない状況にある場合もあることから、カスハラが疑われる行為が行われている現場に居合わせた職員は、当該行為を受けている職員の上司等に状況を知らせること。

また、カスハラ行為を受けた職員の話の聴くなど、精神的な支援を心がけ、孤立化させないこと。

### 3 所属長等

(1) 職員の安全の確保を図ること。

行政サービスの利用者等が、殴る、蹴る、物を投げるといった暴力行為や身体に触るといったセクハラ行為を行ってくる場合、当該行政サービスの利用者等から職員を引き離したり、状況に応じて警備員や警察に応援を要請する等、職員の安全の確保を図ること。

(2) 職員への精神面への配慮を行うこと。

カスハラ行為には組織として対応し、職員を孤立化させないこと。

また、行政サービスの利用者等からの言動により、職員にメンタルヘルス不全の兆候がある場合は、カウンセラーとの相談や、心療内科、精神科など専門医の受診を促すこと。

(3) カスハラが生じた場合には、再発防止に向けた措置を講ずること

## 第6 カスハラに関する相談・受付窓口

### ① 相談窓口

ア 所属相談員

イ 総務事務センター健康管理担当

直通電話：0985-26-7845

内 線：6169

メールアドレス：[kokorono-kenko@pref.miyazaki.lg.jp](mailto:kokorono-kenko@pref.miyazaki.lg.jp)

ウ 人事委員会事務局職員課審査担当

直通電話：0985-26-7260

内 線：3410

メールアドレス：[jinja-sodan@pref.miyazaki.lg.jp](mailto:jinja-sodan@pref.miyazaki.lg.jp)

注意事項：特別職の職員、公営企業職員（企業局・病院局）は対象外

### ② 受付窓口

外部弁護士：大迫敏輝

住 所：〒880-0803 宮崎市旭1丁目7番25号

直通電話：0985-25-9672

メールアドレス：[jurist-0914@clock.ocn.ne.jp](mailto:jurist-0914@clock.ocn.ne.jp)

### ③ 所属相談員の相談窓口

ア 人事課人事担当

直通電話：0985-26-7009

内 線：2064、2056、2057

メールアドレス：[jinja-jinja@pref.miyazaki.lg.jp](mailto:jinja-jinja@pref.miyazaki.lg.jp)

イ 人事課行政改革推進室組織・人材担当

直通電話：0985-32-4474

内 線：2105、2063

メールアドレス：[harassment-sodan@pref.miyazaki.lg.jp](mailto:harassment-sodan@pref.miyazaki.lg.jp)

## 別紙 2

### カスタマー・ハラスメントに関する苦情相談に対応するに当たり留意すべき事項についての指針

#### 第1 基本的な心構え

職員からの苦情相談に対応するに当たっては、相談員は次の事項に留意する必要がある。

- 1 被害者にとって適切かつ効果的な対応は何かという視点を常に持つこと。
- 2 事態を悪化させないために、迅速な対応を心がけること。
- 3 関係者のプライバシーや名誉その他の人権を尊重するとともに、知り得た秘密を厳守すること。

#### 第2 苦情相談の事務の進め方

##### 1 相談者から事実関係等を聴取するに当たり留意すべき事項

###### (1) 相談者の求めるものを把握すること。

将来の言動の抑止等、今後も発生が見込まれる言動への対応を求めるものであるのか、又は過去にあった言動により発生した被害への対処等を求めるものであるのかについて把握する。

###### (2) どの程度の緊急性があるのかについて把握すること。

相談者の心身の状況等に鑑み、苦情相談への対応に当たりどの程度の緊急性があるのかを把握すること。

###### (3) 相談者の主張等に真摯に耳を傾け丁寧に話を聴くこと。

特に相談者が被害者の場合、カスハラに係る言動を受けた心理的な影響から必ずしも理路整然と話すとは限らない。むしろ脱線することも十分想定されるが、事実関係を把握することは極めて重要であるので、忍耐強く聴くよう努める。また、相談員自身の評価を差し挟むことはせず、相談者の心情に配慮し、その主張等を丁寧に聴き、相談者が認識する事実関係を把握することが必要である。

###### (4) 事実関係については、次の事項を中心に把握すること。

ア 当事者（被害者及び行為者とされる者）間の関係

イ 問題とされる言動が、いつ、どこで、どのように行われたか。

ウ 相談者は、行為者とされる者に対してどのような対応をとったか。

エ 相談者の対応を受け、行為者とされる者はどうしたか。

オ 他の相談員に対する相談を行っているか。

エ 当事者のみが知り得るものか、又は他に目撃者はいるのか。

###### (5) 聴取した事実関係等を相談者に確認すること。

聞き間違いの修正及び聞き漏らした事項並びに言い忘れた事項の補充のため、聴取事項を書面で示したり、復唱したりするなどして相談者に確認すること。

###### (6) 聴取した事実関係等については、カスハラ苦情相談記録票（別紙様式）により、必ず記録して保存しておくとともに、記録したカスハラ苦情相談記録票の写しを各部局の連絡調整課を通じて速やかに人事課行政改革推進室に報告すること。

##### 2 周囲の職員からの事実関係等の聴取等

事実の確認が十分にできないと認められる場合などは、周囲の職員から事実関係等を聴取したり、録音・録画等の客観的な証拠を確認したりする等の措置を講ずること

も必要である。

この場合、相談者から事実関係等を聴取する際の留意事項を参考にし、適切に対応するとともに、録音・録画等の客観的な証拠を確認するに当たっては、個人情報保護法等を遵守し、行政サービスの利用者等の個人情報を適切に取り扱う。

### 3 行為者とされる者からの事実関係等の聴取

- (1) 必要かつ可能な場合には行為者とされる者からも事実関係を聴取することが考えられる。
- (2) 行為者とされる者から事実関係等を聴取するに当たっては、その主張に真摯に耳を傾け丁寧に話を聴く、聴取した事実関係等を行為者とされる者に確認するなど、相談者から事実関係等を聴取する際の留意事項を参考にし、適切に対応すること。

### 4 相談者に対する説明

苦情相談に関し、具体的にとられた対応については、相談者に説明すること。

### 5 その他

職員からの苦情相談はないものの、人事課行政改革推進室が特に必要と認めた場合には、苦情相談を受けた場合に準じて対応すること。

## カスハラ苦情相談記録票

秘

|                                                                                                                                           |       |      |               |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|------|---------------|
| 相談年月日                                                                                                                                     | 年 月 日 | 時間   | 時 分～ 時 分      |
| 相談者氏名                                                                                                                                     |       | 所属   |               |
| 相談を受けた者                                                                                                                                   |       | 相談方法 | 面談 電話 その他 ( ) |
| 1 行為者（行政サービスの利用者等）の情報<br>【氏名・名称】 ( 不明・名乗らない )<br>【連絡先】 電話番号： / 住所：<br>【態度・特徴】<br>[ ] 感情的・興奮 [ ] 大声・威嚇 [ ] 酒気帯び [ ] 複数人での来庁<br>[ ] その他 ( ) |       |      |               |
| 2 当事者（被害者及び行為者とされる者）間の関係                                                                                                                  |       |      |               |
| 3 事案の具体的内容(何がどのように行われたか、時系列で簡潔に記載)<br>※ 相手の発言、職員の警告、打ち切りのタイミング等を記載。<br>00:00～<br><br>00:00～<br><br>00:00～                                 |       |      |               |
| 4 対応結果・現在の状況                                                                                                                              |       |      |               |

|                                                                                                                              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>5 この相談以外に相談しているか</p> <p>(1) 相手先</p> <p>(2) 相談結果</p>                                                                       |
| <p>6 相談内容は、相談者のみが知り得るものか、他に目撃者がいるか</p>                                                                                       |
| <p>7 被害職員の心身の状況</p> <p>[ ] 特段の異常なし</p> <p>[ ] 強い精神的ストレス・恐怖心を感じている<br/>(産業医・カウンセラー紹介： [ ] 済 / [ ] 予定 )</p> <p>[ ] その他 ( )</p> |
| <p>8 所属長・部局としての今後の対策（再発防止策）</p>                                                                                              |
| <p>9 対応結果に関する相談者への説明（日時、方法、結果等）</p>                                                                                          |