



岐阜県政記者クラブ加盟社各位

令和 8 年 9 月 3 0 日（水） 岐阜県発表資料			
担 当 課	担 当 係	担 当 者	電 話 番 号
行政管理課	行政管理係	鷺見	内線 2313 直通 058-272-1141 FAX 058-278-2544

カスタマーハラスメントの防止及び対応に関する指針の策定について

県は、職員をカスタマーハラスメント（カスハラ）から守り、働きやすい環境づくりと円滑な業務遂行につなげるため、カスハラ対策を推進しています。

このたび、職員に対するカスハラに対し、組織としてその防止に努め、発生した場合には毅然と対応し、職員を守るため、「カスタマーハラスメントの防止及び対応に関する指針」を策定しました。

本指針は、県のホームページで公開しています。

岐阜県HP > 組織でさがす > 行政管理課 > 県職員に対するカスタマーハラスメント対策
<https://www.pref.gifu.lg.jp/page/516918.html>

県職員に対するカスタマーハラスメント対策

web 検索

※カスタマーハラスメント（カスハラ）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つ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。

【カスハラの場合】

- (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
 - ア 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
 - イ 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
 - ア 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
 - イ 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）
 - ウ 威圧的な言動
 - エ 継続的、執拗な言動
 - オ 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

カスタマーハラスメントの防止及び対応に関する指針

令和 8 年 10 月 1 日制定

1 趣旨

この指針は、職場におけるカスタマーハラスメントの防止及び対応に関し、必要な事項を定めることにより、職員に対するカスタマーハラスメントに対し、組織としてその防止に努め、発生した場合には毅然と対応し、職員（臨時的任用職員、非常勤職員を含む。）を守るとともに、職員の利益の保護及び公務能率の向上を図り、質の高い行政サービスを提供できる働きやすい良好な職場環境づくりを促進することを目的とする。

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（以下「行政サービスの利用者等」という。）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う。

3 知事の責務

- （1）知事は、職員がその能率を十分に発揮できるよう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及び排除に関し必要な措置を講ずるとともに、カスタマーハラスメントに起因する問題が生じた場合においては、必要な措置を迅速かつ適切に講じなければならない。
- （2）知事は、カスタマーハラスメントに関する苦情の申出、当該相談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行われた場合における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。

4 職員の責務

- （1）職員は、カスタマーハラスメントへの理解を深めるとともに、互いが対等の立場において尊重し合い、その職場におけるカスタマーハラスメントの防止に資する行動をとるよう努めなければならない。
また、職員は、この指針に従い、知事が講ずる措置に協力するよう努めなければならない。
- （2）職員は、自らも、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。

5 監督者の責務

職員を監督する地位にある者（以下「監督者」という。）は、カスタマーハラスメントの原因や背景となる要因を解消し、良好な職場環境を確保するため、日常の執務を通じた指導等によりカスタマーハラスメントの防止及び排除に努めるとともに、カスタマーハラスメントに起因する問題が生じた場合には、迅速かつ適切に対処しなければならない。

6 知事公室の責務

人事労務管理を所管する知事公室は、カスタマーハラスメントの防止及びカスタマーハラスメントが行われた場合の対応に関する施策についての企画立案を行うとともに、各所属の監督者がカスタマーハラスメントの防止等のために実施する措置に関する調整、指導及び助言に当たらなければならない。

7 研修等の実施

- (1) 知事公室長は、カスタマーハラスメントの防止等を図るため、監督者及び職員に対し、必要な研修を実施しなければならない。
- (2) 所属長は、カスタマーハラスメントの防止等を図るため、職員に対し必要な研修等を実施しなければならない。

8 留意事項

この指針の実施に当たっては、行政サービスの利用者等の権利を不当に侵害しないよう留意しなければならない。

9 カスタマーハラスメントに関する相談

- (1) 各部の長は、知事公室の定めるところにより、職員からのカスタマーハラスメントに関する申出及び相談（以下「相談」という。）に対応するため、相談を受け付ける職員（以下「部内相談員」という。）を配置し、部内相談員が相談を受ける体制を整備しなければならない。
- (2) 部内相談員は、相談に係る問題の事実関係の確認及び当該相談に係る当事者に対する助言等により、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。
- (3) 職員は、部内相談員に対して相談を行うほか、知事公室が設置する相談窓口に対しても相談を行うことができる。この場合において、知事公室が設置する相談窓口は、相談を行った職員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、助言及び必要なあっせん等を行うものとする。

10 その他

この指針に定めるもののほか、カスタマーハラスメントの防止及び対応に関し必要な事項は別に定める。