

カスタマー・ハラスメント（カスハラ）への対応について

令和8年10月1日より、改正労働施策総合推進法が施行され、職場におけるカスハラ対策が義務化されました。
本県においても、カスハラから職員を守り、職員がその能力を十分に発揮できる勤務環境を保持することによって
質の高い行政サービスを提供するため、職員に対するカスタマー・ハラスメントには、組織として毅然と対応いたします。



📄 カスハラの定義

- 次の①から③の要素を全て満たすもの
- ①行政サービスの利用者等からの言動
 - ②社会通念上許容される範囲を超えるもの
 - 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
- ✔ カスハラには、窓口での対面だけでなく、電話や、メール・SNS等のインターネット上において行われるものも含まれます。
- ✔ 苦情の全てがカスハラに該当するものではありません。
- ✔ 皆様から寄せられる御意見や御要望は、行政サービスの向上や業務改善につながるものであり、引き続き、真摯に対応いたします。

⚠️ カスハラとなり得る主な言動と具体例

❌ 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

行政サービスと無関係な要求
性的要求、職員のプライバシー詮索、
県が当事者でない事項の要求 等

対応が著しく困難又は不可能な要求
法令違反のおそれがある事務の要求、
客観的に回答不可能な要求や質問 等

👊 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

身体的攻撃・威圧的言動
暴力行為、物を投げつける、唾吐き、
大声での威嚇、反社会的言動 等

精神的攻撃
脅迫、土下座強要、侮辱、名誉毀損、
無断撮影、SNSへの拡散示唆 等

🔒 ③継続的・執拗な言動

同様の質問やメール等の繰り返し、
執拗な責め立て、揚げ足取り 等

🕒 ④拘束的な言動

長時間（状況が膠着して15～30分）
にわたる居座り・電話で職員を拘束 等

📍 県の対応

- 応対中止** カスハラに該当する言動がある場合、**庁舎からの退去要請**や**通話の終了**など、直ちに応対を中止します。
- 法的措置** 状況に応じて**弁護士への相談**を実施し、法的措置を含めた適切な対応を行います。
- 警察通報** 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**します。