

令和7年度 第2回
山口県職員カスタマーハラスメント対策会議

令和7年11月21日
総務部人事課

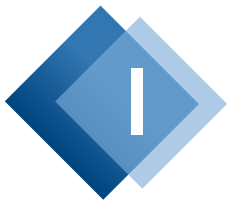
議題



カスタマーハラスメントに関する職員アンケート結果



山口県職員カスタマーハラスメント対応方針（案）



カスタマーハラスメントに関する 職員アンケート結果

カスハラ調査

調査期間（21日間）
R7.6.10～R7.6.30

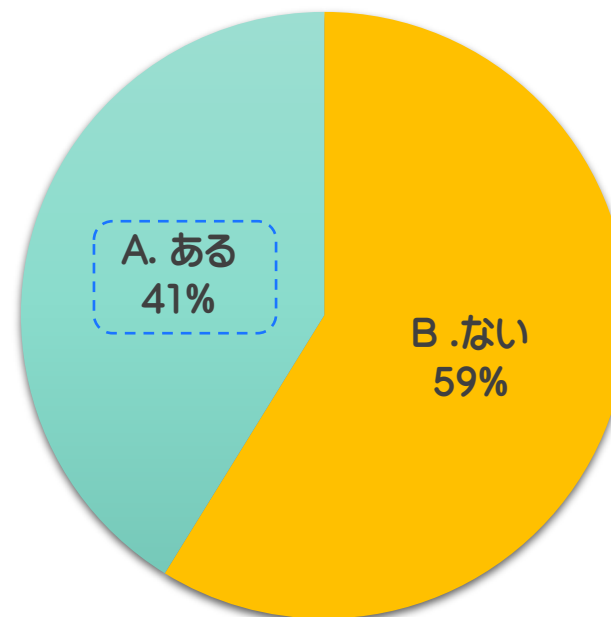
回答率
51 %

回答者
2,083 人

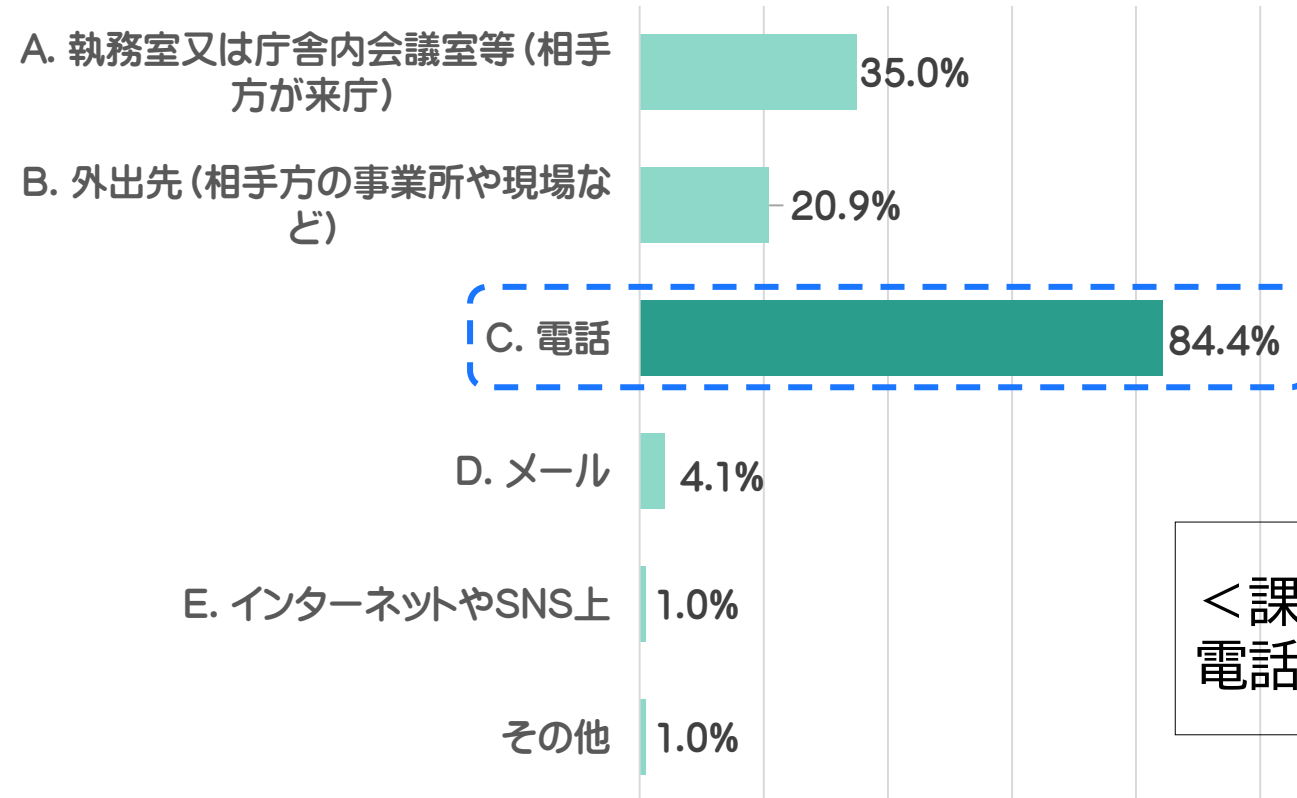
調査結果概要

過去3年間
経験有 41 %

過去3年間にカスハラを受けた経験のある職員

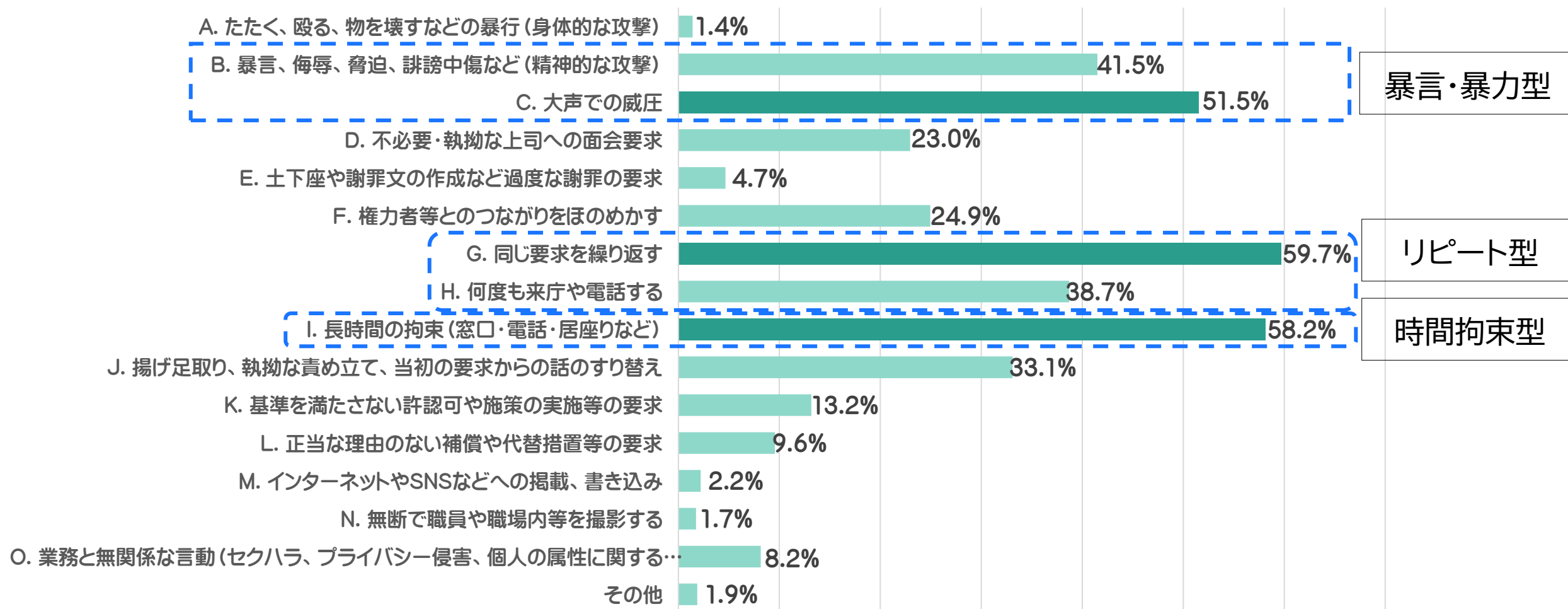


カスハラを受けた場所・場面

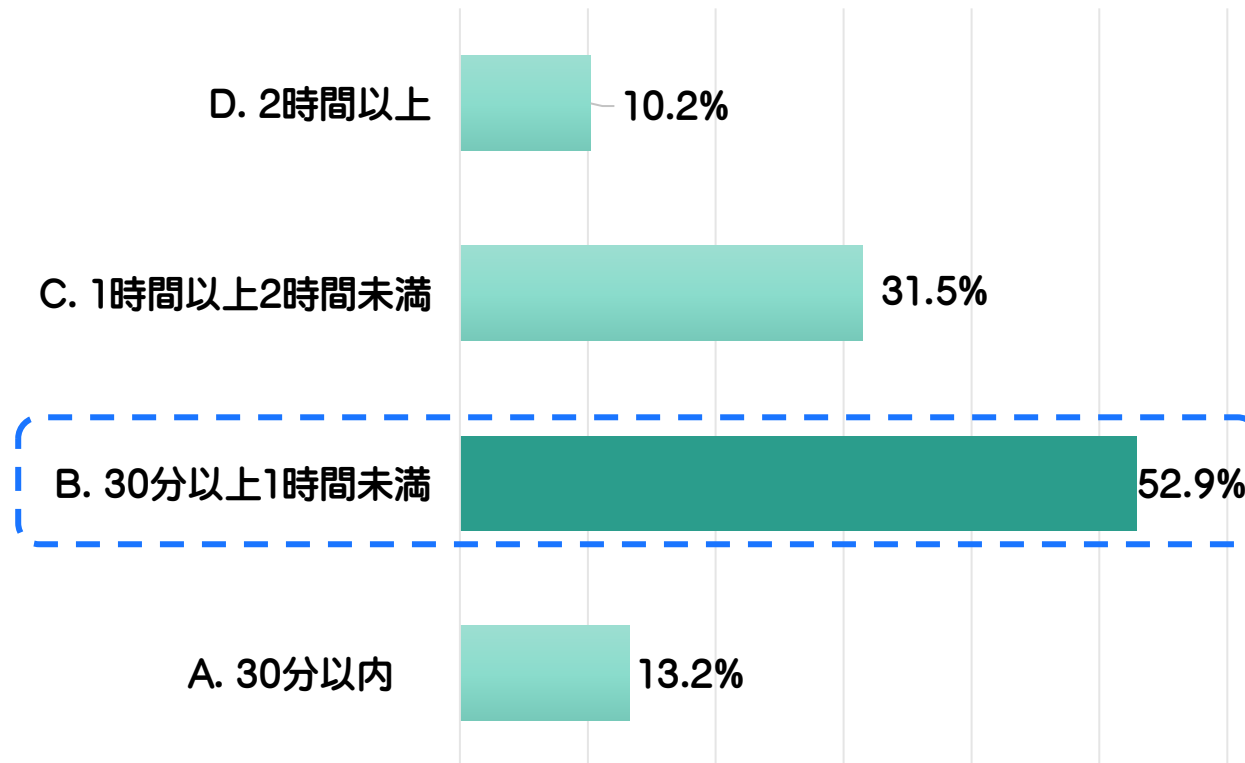


<課題>
電話によるカスハラへの対策が必要

カスハラの内容・行為

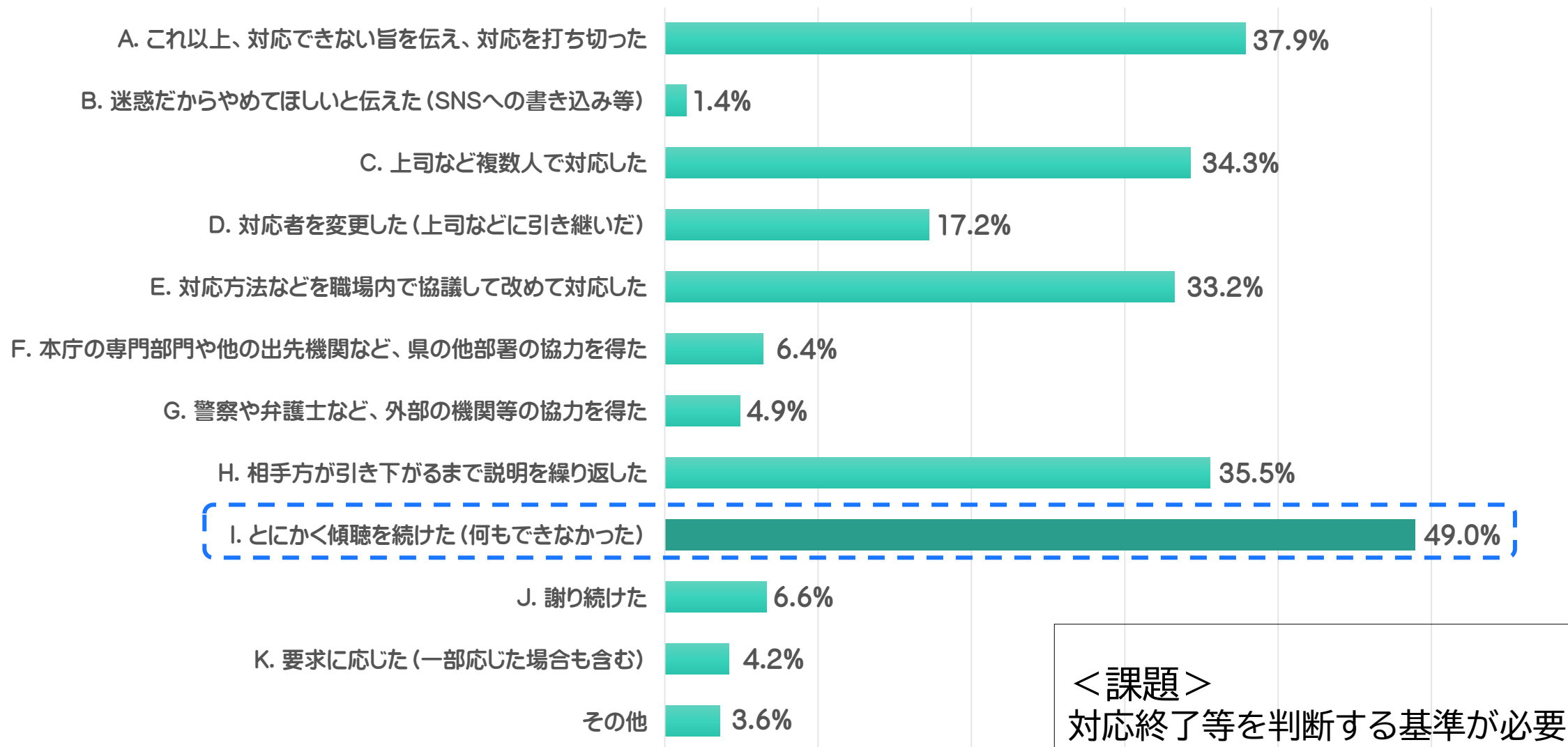


長時間の拘束・対応

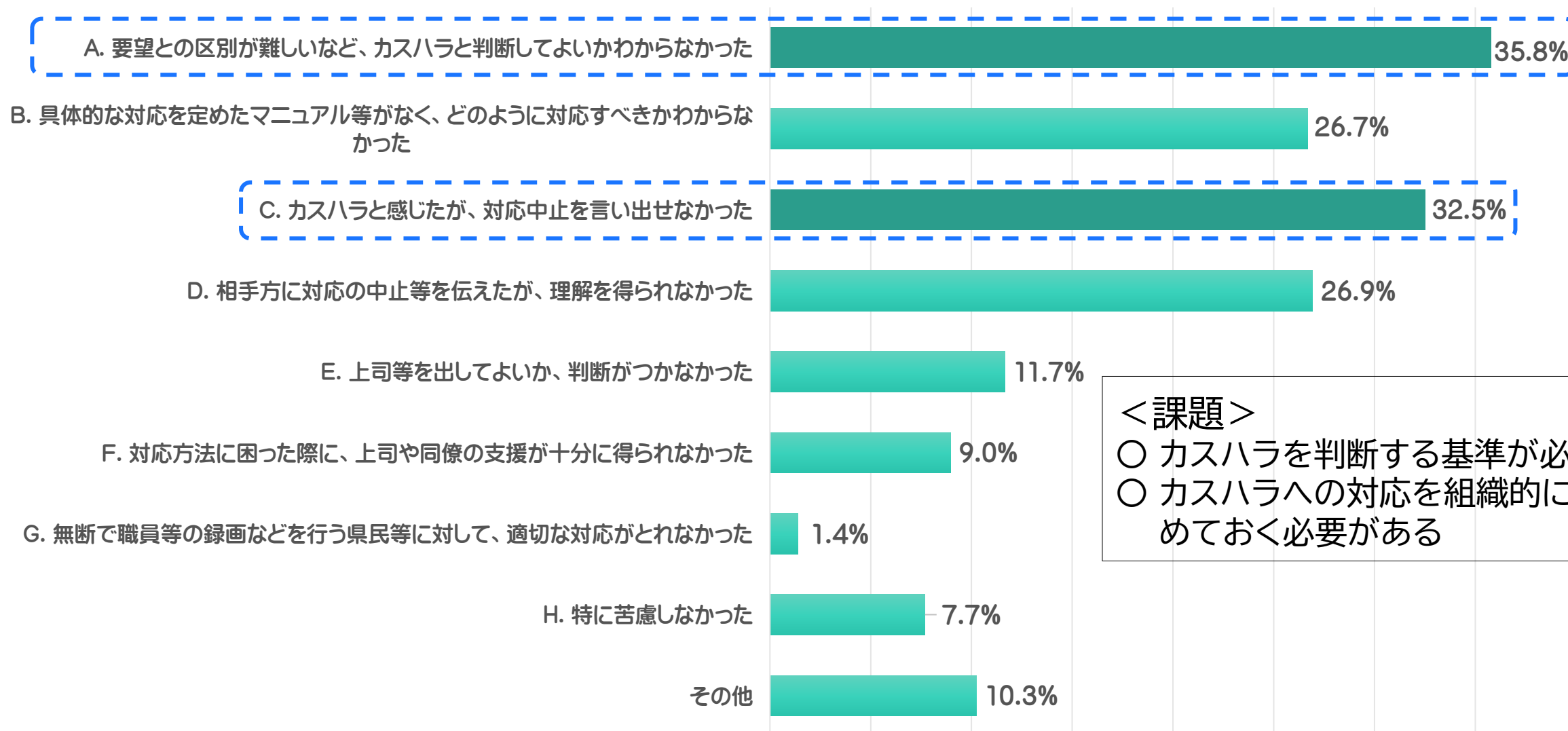


<課題>
カスハラと感じる時間
⇒30分以上が最多

受けたカスハラにどのように対応



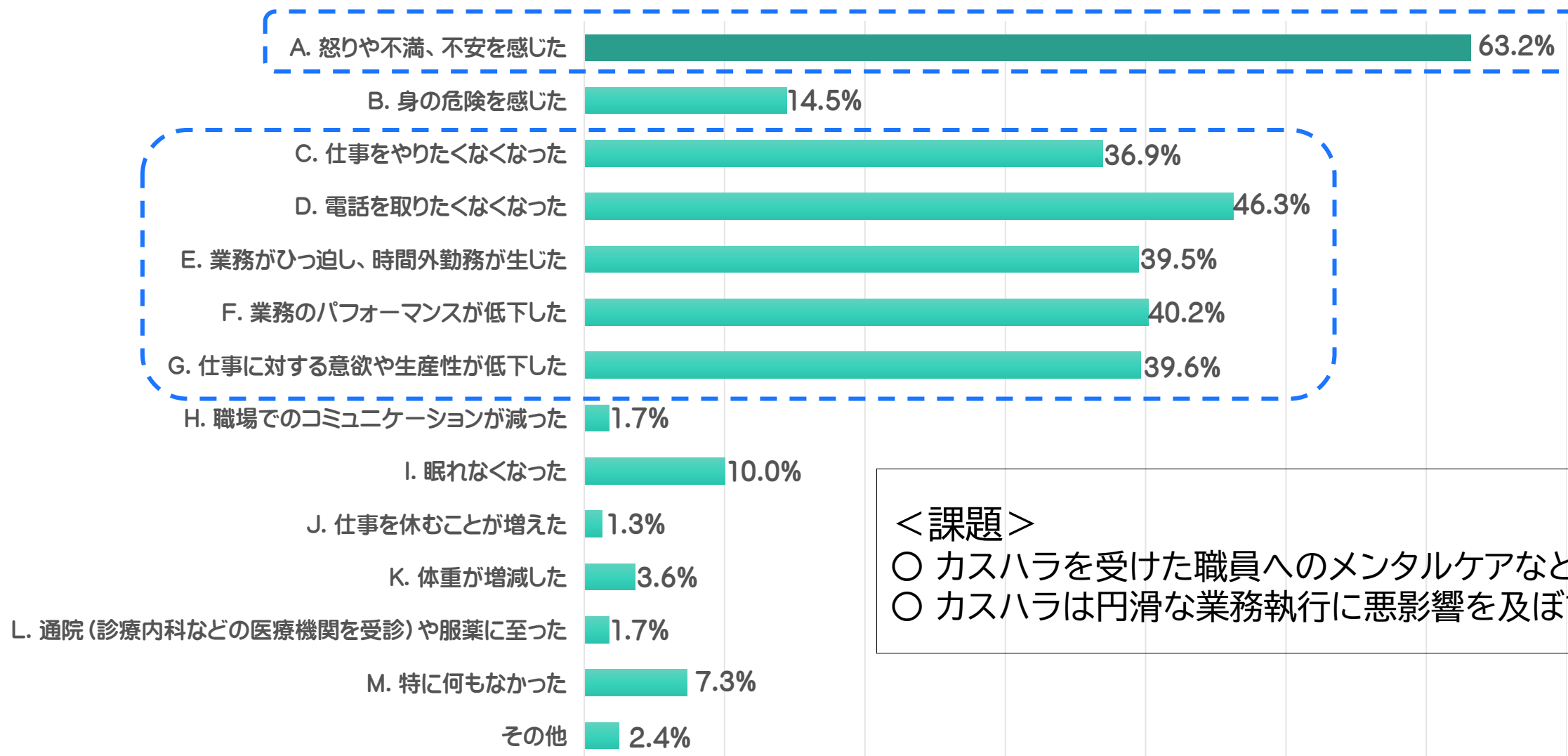
カスハラ対応に苦慮した点



<課題>

- カスハラを判断する基準が必要
- カスハラへの対応を組織的に定めておく必要がある

カスハラを受けた際の心身への影響



<課題>

- カスハラを受けた職員へのメンタルケアなどが必要
- カスハラは円滑な業務執行に悪影響を及ぼす



山口県職員カスタマーハラスメント 対応方針（案）

経緯

- 本年6月、国において労働施策総合推進法が改正され、本県においても、迷惑行為が多様化・深刻化していることから、カスハラ対策の一層の充実に努めることが急務となっている。
- カスハラの判断基準や職員の対応のあり方、県民への周知方法等を整理した上で、予防と対策の両面から具体的な取組について検討するとともに、人材の確保と質の高い行政サービス提供の観点からは、カスハラを受けた職員のケアが重要となることから、相談・研修体制の構築についても検討を進める必要がある。
- そのため、本年中に県職員向けのカスハラ対応方針等を策定することとしたい。

策定予定

① カスハラ対応方針（公表）

基本的な考え方、職員の対応、研修・相談体制等を定めた基本方針

② カスハラ対応マニュアル（内部資料）

具体的な対応要領をまとめた職員向けのマニュアル

＜都道府県の対応状況＞ R7.6時点

・カスハラマニュアルの策定	22団体
・録音機能付き電話機導入済み	24団体
・職員向け相談窓口設置済み	23団体

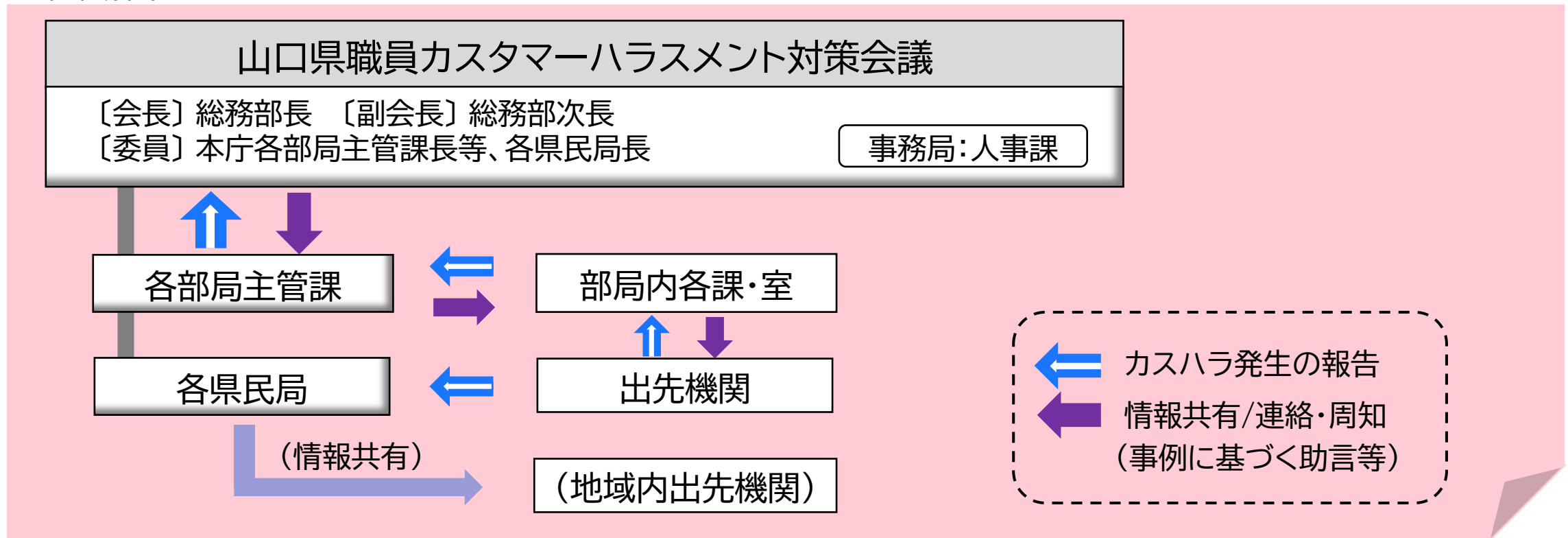
検討・推進体制

新たに「山口県職員カスタマーハラスメント対策会議」を設置

○所掌事務

- (1) カスタマーハラスメントに対する対応方策に関すること。 (3) 各部局にわたる連絡及び協力に関すること。
(2) カスタマーハラスメントに関する情報共有に関すること。 (4) 職員への周知啓発に関すること。

○組織体制



1 基本方針

- 県職員は、県民等からの意見、要望、苦情等には真摯に対応している。
- 一方で、一部では、長時間にわたる要求や職員への暴言、威圧的な言動など、カスタマーハラスメントに該当する行為が起きている。
- これらの行為から職員を守り、行政サービスを適正に提供するため、カスタマーハラスメントには毅然とした態度で組織的に対応する。

2 カスタマーハラスメントの定義

県民等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、職員の就業環境が害されるもの

3 各主体の責務・心構え

(1) 所属長の責務

職員をカスハラから守り、組織として適切に対応する。

(2) 職員の心構え

カスハラには毅然と対応する、研修等により知識の習得に努める。

4 カスタマーハラスメントへの対応

(1) 類型別の対応

- 時間拘束型、リピート型、暴言・暴力型、威嚇・脅迫型、権威型、職場外拘束型、SNS等での誹謗中傷型、セクハラ型 の8類型に分類
- 類型別の対応方針を明示(終了の目安(時間・回数)や警察への通報等)

(2) 各所属における対応

- 本庁は副課長等、出先機関は次長又は総務課長等を中心に対応
- 所属内での報告や職員間の情報共有体制を確立

(3) 警察や弁護士等との連携

- 悪質な事案に対しては、警察への通報を検討
- 必要に応じて弁護士等の専門機関と連携して対応

5 相談・研修体制の整備

(1) 職員相談窓口

職員総合相談室の体制強化

(2) 職員の対応力向上のための研修

所属内研修やひとづくり財団と連携し、職員の対応力の向上を図る

6 カスタマーハラスメントの防止

(1) 基本方針の周知・啓発

(2) 職員向けのカスハラ対応マニュアルの整備

(3) その他

- 名札、職員録等を職員のプライバシーに配慮したものへ見直し
- 録音・録画・時間の計測など、検証可能な証拠を収集できるよう検討

7 対象

本方針は、知事部局及び労働委、議会・各種委、企業局、教委事務局の所属及び職員に適用する。