

上田市職員カスタマー・ハラスメント対策について

1 趣旨

令和 7 年 6 月に労働施策総合推進法（労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律）が改正され、本年 10 月 1 日から自治体を含むすべての事業主に対し、被雇用者をカスタマー・ハラスメントから守るための対策が義務づけられることとなった。こうした経過から、上田市職員のカスタマー・ハラスメント防止のために講ずべき措置について以下のとおり整備する。

2 事業主が雇用管理上講ずべき措置（令和 8 年厚生労働省告示第 51 号（指針））

（1）事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発

- ① カスタマー・ハラスメントには毅然とした態度で対応し、労働者を保護する旨の方針を明確化し、労働者に周知・啓発する。
- ② カスタマー・ハラスメントの内容及びあらかじめ定めた対処の内容を、労働者に周知する。

（2）相談体制の整備

- ① 相談窓口をあらかじめ定め、労働者に周知する。
- ② 相談窓口担当者が、適切に対応できるようにする。

（3）事後の迅速かつ適切な対応

- ① 事実関係を迅速かつ正確に確認する。
- ② 被害者に対する配慮のための措置を行う。
- ③ 再発防止に向けた措置を講ずる。

（4）対応の実効性を確保するために必要なカスタマー・ハラスメントの抑止のための措置

- ① 特に悪質と考えられるカスタマー・ハラスメントへの対処の方針をあらかじめ定め、労働者に周知し、当該対処を行うことができる体制を整備する。

（5）そのほか併せて講ずべき措置

- ① 相談者等のプライバシーを保護するために必要な措置を講じ、労働者に周知する。
- ② 相談したこと等を理由として不利益な取扱いをされない旨を定め、労働者に周知・啓発する。

3 具体的な対応

（1）上田市職員カスタマー・ハラスメント対策基本方針の策定【別紙】

基本理念、適用範囲、対応の原則、取組など事業主としての方針を明確化

（2）上田市職員カスタマー・ハラスメント対策規程の施行

庁内体制（職員・所属長の責務、相談窓口、対策委員会等）について規定

（3）上田市職員カスタマー・ハラスメント対応マニュアルの作成

（4）その他

庁舎等に啓発チラシを掲示、職員向け研修の開催、庁舎管理規則改正（市の業務に支障をきたす等の撮影等の禁止）

上田市職員カスタマー・ハラスメント対策基本方針

1 基本理念

上田市の業務の運営にあたっては、市民の皆様に寄り添い、誠実かつ丁寧なサービスの提供に努めておりますが、同時に現場で対応にあたる職員が安心して職務を遂行できる環境を守ることでもあります。

こうしたことから、業務運営にあたっては、誠実かつ丁寧な対応を基本としつつも、社会通念上許容される範囲を超える言動（カスタマー・ハラスメント）に対しては、組織として毅然とした態度で対応し、職員の尊厳と就業環境を守ります。

2 適用範囲

上田市に勤務するすべての職員（正規職員・会計年度任用職員等）

3 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（電話やSNS等も含まれる。）。

4 対応の原則

（１）職員の尊重と保護

職員の人格・尊厳を守ることを最優先とする。

（２）組織的対応

カスタマー・ハラスメント案件は個人任せにせず、組織で対応する。

（３）毅然とした対応

不当な要求や暴言等には明確に拒否の意思を示す。必要に応じて対応の中止、退去要請、警察等関係機関との連携を行う。

（４）市民対応との両立

カスタマー・ハラスメントと正当な意見や苦情を区別し、正当な意見や苦情には誠実に対応する。

（５）再発防止

共有やそのための記録を徹底し、組織として再発防止の環境をつくる。

5 具体的な取組

- ・庁内対策体制の整備
- ・職員向け対応マニュアルの作成
- ・職員向け相談窓口の設置
- ・職員対象の研修の開催

令和８年９月１日

上田市長 齊藤 達也