

○「カスタマー・ハラスメントの防止等に関する要綱」の運用について

令和8年7月30日教総第509号
教育長通知

第1条（目的） 関係

「職員」には、非常勤職員、会計年度任用職員及び派遣労働者（労働者派遣事業の適正な運営の確保及び派遣労働者の保護等に関する法律（昭和60年7月5日法律第88号）第2条第2号に規定する派遣労働者をいう。）を含む。

第2条（定義） 関係

- 1 「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。ただし、教育局及び教育機関（県立学校を含む。）の職員は、原則として含まないものとする。
- 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」言動とは、社会通念に照らし、職員の職務に係る行政サービスの利用者等の言動の内容が職員の従事する業務の内容からして相当性を欠くもの又は手段や態様が相当でないものをいう。なお、このような言動に該当するか否かは、次に掲げる事項に留意した上で、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判断するものとする。
 - (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タマー・ハラスメント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、カスタマー・ハラスメントには当たらない。
- 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ものとする。
- 5 カスタマー・ハラスメントには、対面で行われるもののみならず、電話や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る。

第3条（所属長の責務） 関係

- 1 所属長の責務には、次に掲げるものが含まれる。
 - (1) カスタマー・ハラスメントには組織として毅然とした態度で対応し、職員を保護

する旨の方針等を明確化し、職員に周知・啓発すること。

- (2) カスタマー・ハラスメントに関する苦情相談があった場合に、その内容に応じて、迅速かつ適切な解決を図ること。
 - (3) カスタマー・ハラスメントが生じた場合には、再発防止に向けた措置を講ずること。
 - (4) カスタマー・ハラスメントを生じさせる言動の抑止のための措置として、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ものへの対処の方針をあらかじめ定め、職員に周知するとともに、当該方針において定めた対処を行うことができる体制を整備すること。
 - (5) 職員に対して、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ないことを周知すること。
- 2 第2項の「不利益」には、勤務条件に関する不利益（昇任、配置換等の任用上の取扱い、昇格、昇給、勤勉手当等の給与上の取扱い等に関する不利益をいう。）のほか、同僚等から受ける誹謗や中傷など職員が受けるその他の不利益が含まれる。

第4条（職員の責務）関係

- 1 第3項の「必要な措置」には、カスタマー・ハラスメントが生じた場合において、管理監督者がその場で事実関係を確認したり対処したりすること及び管理監督者が事案の内容や状況に応じてカスタマー・ハラスメントの被害者の上司等に適切な対応をさせることが含まれる。
- 2 第3項の「苦情相談に係る問題を解決するため、迅速かつ適切に対処」することとは、自らの権限を行使し得る範囲において、苦情相談を受け、これに迅速かつ適切に対処することをいう。この場合において、必要に応じて相談員や人事当局との連携をとるものとする。

第5条（職員の認識すべき事項）関係

教育長が定める事項は別紙1のとおりとする。

第6条（研修の実施）関係

- 1 教育長は、職員への一般的な研修のほか、カスハラ防止推進員等への専門的な研修を行うものとする。
- 2 「職員の意識の啓発及び知識の向上」を図る方法としては、冊子等の啓発資料の配布、職員ポータルへの掲載、職員の意識調査の実施等が挙げられる。

第7条（カスタマー・ハラスメント防止推進員の設置）関係

- 1 カスハラ防止推進員は、男女各1名とする。ただし、職場の実情によりこれによりがたい場合は、この限りではない。
- 2 カスハラ防止推進員の指定に当たっては、職員の意見を踏まえながら指定するものとする。

第8条（苦情相談への対応）関係

- 1 苦情相談に係る対応手順及び教育長が設置する苦情相談窓口は別紙2のとおりとする。
- 2 苦情相談は、カスタマー・ハラスメントによる被害を受けた本人からのものに限らず、次のようなものも含まれる。
 - (1) 他の職員についてカスタマー・ハラスメントが生じているのを見た職員からの相談
 - (2) 部下等からカスタマー・ハラスメントに関する相談を受けた所属長等からの相談
 - (3) 他の職員から、カスタマー・ハラスメントを生じさせる言動をしている旨の指摘を受けた職員からの相談
- 3 教育長は、相談員が、責任を持って苦情相談に対応することができるよう、苦情相談に関する知識、技能等を向上させるため、相談員に対する研修を実施するものとする。

第9条（苦情相談に関する事項）関係

教育長が定める事項は別紙3のとおりとする。

第10条（懲戒処分等）関係

「懲戒処分等必要な措置」とは、地方公務員法第29条第1項の懲戒処分又は訓告、注意その他人事管理上必要な措置をいう。

別紙 1

カスタマー・ハラスメントに関する問題等に適切に対応するために職員が認識すべき事項について

(要綱第5条第1項の規定により教育長が定める事項)

1 カスタマー・ハラスメントになり得る具体的行為

カスタマー・ハラスメントになり得るものとして、例えば、次のようなものがある。

(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
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。

イ 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

ア 身体的な攻撃（暴行、傷害等）

- ① 殴る、蹴る、叩く等の暴行を行うこと。
- ② 物を投げつけること。
- ③ わざとぶつかること。
- ④ つばを吐きかけること。

イ 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）

- ① 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。
- ② 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。
- ③ 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。
- ④ 土下座を強要すること。
- ⑤ 盗撮や無断での撮影をすること。
- ⑥ 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。

ウ 威圧的な言動

- ① 大きな声をあげて職員や周囲を威圧すること。
- ② 反社会的な言動を行うこと。

エ 継続的、執拗な言動

- ① 同様の質問を執拗に繰り返すこと。
- ② 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。

③ 同様の電子メール等を執拗に繰り返し送り付けること。

オ 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）(1)及び(2)のものに該当しなければカスタマー・ハラスメントとしないという趣旨に理解されてはならない。

2 対処の内容

カスタマー・ハラスメント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、これらはい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) 職員からカスハラ防止推進員等に直ちに報告し、その場の対応の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、必要に応じて当該職員に代わってカスハラ防止推進員等が対応すること。
- (3) 必要に応じて、行政サービスの利用者等とのやり取りを録音・録画すること。なお、録音・録画に当たっては個人情報の保護に関する法律（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) 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。
- (6) 現場対応が困難な場合においては、総務課へ情報共有を行い、指示を仰ぐこと。
（連絡先）総務課 人事（事務局等）担当 048-830-6622
- (7) 法的な手続が必要な場合には、総務課へ情報共有を行い、弁護士へ相談すること。

3 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タマー・ハラスメント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、これらはい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。

4 留意事項

職員は、カスタマー・ハラスメントに関する次の事項について留意しなければならない。

- (1) カスタマー・ハラスメントは、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、カスタマー・ハラスメント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) 障害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、カスタマー・ハラスメントには当たらず、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。

5 関連事項

職員は、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行ってはならない。職員が他任命権者の職員に対して、カスタマー・ハラスメントを生じさせる言動を行うことがこれに該当する。

また、職員以外の者に対しても、カスタマー・ハラスメント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。例えば、職員が、業務の受託事業者等の就業者に対して、カスタマー・ハラスメントを生じさせる言動に類する言動を行うことがこれに該当する。

6 懲戒処分

職員が、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行ったとき又は職員以外の者に対しカスタマー・ハラスメント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、国民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。

7 カスタマー・ハラスメントが生じた場合において職員に望まれる事項

カスタマー・ハラスメントが生じた場合には、その被害を深刻にしないために、問題を自分一人で抱え込まずに、カスタマー・ハラスメントが生じている状況について、上司等に相談するなどの方法をとることをためらわないことや、各職場内において解決することが困難な場合には、総務課や弁護士等に相談する方法を考えることが大切である。

8 健康相談の活用

カスタマー・ハラスメントは、心身の不調をきたす要因の一つともなり得るため、必要に応じて以下のメンタルヘルス相談を活用すること。

＜福利課に相談予約が必要なもの＞

- ・福利課保健師による健康相談 048-830-6971

＜予約の必要がないもの＞

- ・教職員電話健康相談 24（公立学校共済組合事業） 0800-777-8349
保健師等の専門家が24時間フリーダイヤルで対応。

- ・Web相談（公立学校共済組合事業）
メンタルヘルスに関する相談を24時間受付。

<https://www.mh-c.jp/>（ログイン番号は福利のしおり参照。）

- ・LINE相談（公立学校共済組合事業）
公認心理師・臨床心理士等にLINEで相談可能。
福利のしおり掲載のQRコードから利用。

＜相談先に直接予約を入れるもの＞

- ・教職員メンタルヘルス相談（公立学校共済組合事業）
専門医や公認心理士、臨床心理士等によるカウンセリング
（県内10か所の医療機関への直接連絡）
- ・電話・面談メンタルヘルス相談（公立学校共済組合事業） 0800-700-5680
心理カウンセラー、臨床心理士によるカウンセリング
- ・関東中央病院のメンタルヘルス相談（公立学校共済組合事業） 03-3429-1510
臨床心理士が医師と連携し、対面又はオンラインでの相談を実施。

※ 最新の情報については、「福利のしおり」を参照すること。

※ 公立学校共済組合事業は公立学校共済組合員が対象である。

9 その他の苦情相談について

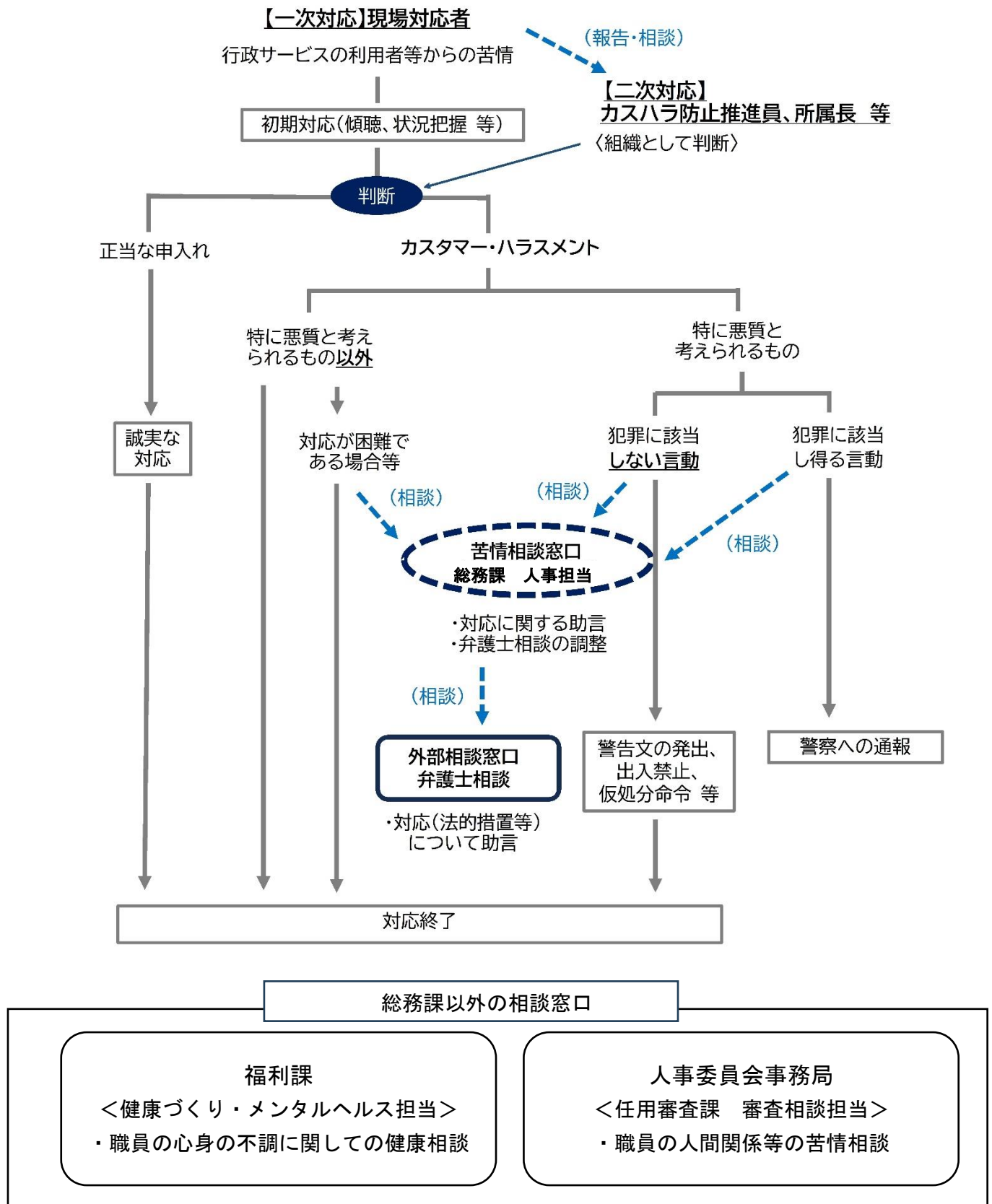
人事委員会の「職員からの苦情相談」においても、カスタマー・ハラスメントに係る職場の人間関係等の苦情相談を受け付けている。

職員からの苦情相談

人事委員会事務局任用審査課 審査相談担当 048-830-6418

別紙 2

カスタマー・ハラスメントの苦情相談に係る対応手順及び苦情相談窓口
(要綱第8条第1項の規定により教育長が設置する苦情相談窓口)



別紙 3

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
(要綱第9条第1項の規定により教育長が定める事項)

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よう可能な限り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。

2 苦情相談の事務の進め方

(1) 相談者から苦情相談を受ける際に留意すべき事項

相談者から事実関係等を聴取するに当たっては、次の事項に留意する必要がある。

ア 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。

イ 対応の緊急性の有無を把握すること。

相談者の心身の状態等に鑑み、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。

ウ 相談者の主張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本人の場合、カスタマー・ハラスメント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。

エ 具体的な心構えとしては次の点に留意すること。

- ① 相談者から無理に聞き出すことがないよう、相手のペースを大切にすること。
- ② 自己の価値観は脇に置き、相談者の考えを尊重し、結論を急がない。
- ③ 耳で「聞く」のではなく、共感を示しながら心で「聴く」こと。ただし、事態を客観的に見ていく立場は持ち続ける。

オ 事実関係については、次の事項を中心に整理して把握すること。

- ① 当事者（カスタマー・ハラスメントの被害者及び行為者とされる者）間の関係
- ② いつ、どこで、どのように行われたか。
- ③ 相談者は、行為者とされる者にどのような対応をとったか。
- ④ 相談者の対応を受け、行為者とされる者はどうしたか。
- ⑤ 所属長やカスハラ防止推進員等に対する相談を行っているか。

⑥ 当事者のみが知り得るものか、目撃者はいるのか。

カ 聴取した事実関係等を相談者に確認すること。

聞き間違いの修正並びに聞き漏らした事項及び言い忘れた事項の補充ができるので、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。

キ 聴取した事実関係等については、必ず記録して保存しておくとともに、当該記録を厳重に管理すること。

(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

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。

(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。