

令和8年5月29日



ストップ!カスハラ

「福島市職員カスタマーハラスメント対策基本方針」 の運用をスタートします！

職員が安心して職務に専念できる環境づくりを推進し、行政サービス等を安定的かつ公平に提供するため「福島市職員カスタマーハラスメント対策基本方針」を策定しました。

今後、来庁者等に対する対応基準の明確化を図るとともに、組織的な対策を強化してまいります。

記



ストップ!カスハラ

1. 方針名 福島市職員カスタマーハラスメント対策基本方針
2. 施行日 令和8年6月1日
3. 内容（「基本方針」より抜粋） ※詳細は、次ページ以降をご参照ください。

（1）カスハラ の定義

- ①窓口や電話等での行政サービス等の利用者等からの言動又は要求であって、
- 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ものであり
- ③職員に精神的若しくは身体的な苦痛を与えること及び職員の勤務環境を害すること。

（2）カスハラに該当する行為

- ①要求等の内容が相当性を欠く場合
- ②手段、態様が不適切である場合

（3）カスハラへの対応

- ①複数の職員で対応するなど「組織的に」対応します。
- ②カスハラ行為を止めるよう「注意・警告」をします。
- ③カスハラ行為が継続する場合「対応の中止・退去要求（命令）・警察への通報」をします。
- ④応じない場合、長期にわたる場合、悪質な場合等は「法的措置」を講じます。

（4）カスハラ対策パッケージ

- ①カスハラ対策研修の強化
- ②危機管理員（元警察官）の配置
- ③法的根拠に基づく対応
- ④新たな設備等の整備
- ⑤相談窓口、メンタルヘルスケアの体制整備
- ⑥カスハラを受けた職員の保護

（5）対応例（類型別対応）

- ①時間拘束型、②リピート型、③暴言・暴力型、④威嚇・脅迫型、⑤権威型、⑥職場外拘束型、⑦SNS・Web上での誹謗中傷型、⑧セクハラ型

担当：人事課 人事管理係
課長 根本 係長 羽田
電話 024-525-3703（直通）

担当：危機管理室 計画係
課長 伊勢 課長補佐 鈴木
電話 024-525-3793（直通）

福島市職員カスタマーハラスメント対策基本方針

1. 基本的な考え方

福島市では、市民や事業者等から寄せられる意見や要望等に対し、丁寧かつ真摯に受け止めながら行政サービス等を提供するよう努めています。

一方で、意見や要望等の中には、職員の就業環境を悪化させ、業務遂行を阻害し、若しくは職員の尊厳を傷つける不当な要求や迷惑行為等（カスタマーハラスメント（以下「カスハラ」という。）もあり、これら「カスハラ」は、社会問題化・深刻化しています。

福島市は、職員が安心して働き、市民の皆さまへ良好で公平な行政サービス等を提供することができるよう、カスハラに対して組織一丸となり毅然と対応します。

2. 福島市役所におけるカスハラの実態及び該当する行為

(1) カスハラの実態

以下の①～③の全てを満たす必要があります。

- ① 窓口や電話等をはじめ、あらゆる方法による行政サービス等の利用者等からの言動又は要求等（以下「要求等」という。）であって、
- 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もの（※1）であり、
- ③ 職員に精神的若しくは身体的な苦痛を与えること、及び職員の勤務環境を害すること。

（※1）社会通念および職員の業務内容に照らして相当性を欠く、又は手段・態様が不適切な要求等を指し、その該当性は具体的な状況を踏まえて総合的に判断します。

(2) カスハラに該当する行為例

- ① 要求等の内容が相当性を欠く場合
 - ア 本市が提供すべき行政サービス等の範囲外の内容に関する要求等
 - イ 法令や制度など統一的基準に基づく行政サービス等を著しく超える要求等
 - ウ 法令に違反するおそれがあるなど対応が著しく困難又は不可能な要求等
- ② 手段・態様が不適切である場合
 - ア 暴行、傷害など「身体的」な攻撃
（殴る、蹴る、たたく、物を投げつける、唾を吐きかける など）
 - イ 脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言など「精神的」な攻撃
 - ウ 大声による罵声、告訴を示唆するなど「威圧的」な要求等
（机等を叩く、蹴るなど身体以外の暴力 等）
 - エ 長時間・長期間にわたる「継続的・執拗」な要求等
（同様の質問を繰り返す、話のすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立て など）
 - オ 長時間の電話、不退去、居座り、監禁など「拘束的」な行動
 - カ 「差別的」な言動
 - キ 「性的」な言動

記者配布資料

- ク 「特定の職員個人」を対象とする攻撃、要求
(プライバシー侵害、無断撮影、ネット上への職員の個人情報の拡散など)
- ケ 妥当性を欠く「金銭などの補償」の要求
- コ 妥当性を欠く「謝罪・回答・面会等」の要求(土下座の強要、回答文の要求など)
- サ 行政サービス以外の目的で連日同じ窓口を訪れるなどの「過剰」な来庁

3. カスハラへの対応

福島市は、市民や事業者等が行う行為がカスハラ(疑いを含む)にあたると判断した場合は、以下のとおり対応します。

- (1) 複数の職員等で対応するなど、「組織的に」対応します。
- (2) カスハラ行為を止めるよう「注意・警告」を行います。
- (3) 注意・警告後もカスハラ行為が継続する場合は「対応の中止、退去要求(命令)、警察への通報」を行います。
- (4) 市の対応に応じない場合やカスハラ行為が長期に渡る場合等、悪質と判断した場合は、「法的措置」を講じます。

4. カスハラ対策パッケージ

本基本方針によるカスハラへの対応を具体化するものとして以下の対策を講じます。

- (1) カスハラ対策研修の強化
研修の強化に取り組み、職員の対応力向上及び組織内連携による支援体制の強化を図ります。
- (2) 危機管理員の配置
カスハラに対する職員の窓口対応等を支援するため、危機管理員を配置します。
- (3) 法的根拠に基づく対応
顧問弁護士の助言を踏まえ、法的根拠に基づいた対応を行います。
- (4) 新たな設備等の整備
カスハラ未然防止と職員への心理的安心を提供する職場環境を整備するため、録音機能付き電話の導入や窓口への防犯カメラの設置検討を進めます。
- (5) 相談窓口やメンタルヘルスケアの体制整備
メンタルヘルス支援専門員を配置するとともに、臨床心理士や産業医による相談窓口を拡充しその活用を促すことで、適時適切に必要な相談やケアなどが受けられる体制を整備します。
- (6) カスハラを受けた職員の保護
相談等事後の対応に当たっては、職員のプライバシーに十分配慮するとともに、これを理由として不利益な取り扱いはいりません。

施行日 令和8年6月1日



県内13市で初

カスタマーハラスメント
対策基本方針

を策定しました



カスハラのない職場づくりを進めます！



記者会見資料

福島市
FUKUSHIMA CITY

令和8年6月1日 運用をスタート

「福島市職員カスタマーハラスメント対策基本方針」

労働施策総合推進法（2025年6月4日改正）
令和8年10月より方針策定が **義務化**

- ① 職員が**安心して職務に専念**できる環境づくり
- ② **安定的かつ公平**な行政サービスの提供



ストップ！カスハラ

Q 「カスハラの定義」って何？

A 次の①～③のすべてを満たすものが「カスハラ」とされます。

- ①窓口や電話等での行政サービス利用者からの**言動又は要求**であって
- ②職員が従事する業務の性質その他の事情に照らして**社会通念上許容範囲を超えるもの**であり、
- ③職員に**精神的な苦痛**を与えること、及び職員**の勤務環境を害すること**。



カスハラのない職場づくりを進めます！



記者会見資料

福島市
FUKUSHIMA CITY

【福島市役所は、カスハラ行為に対して】

- ①複数の職員等に対応するなど「組織的に」対応します。
- ②カスハラ行為を止めるよう「注意・警告」を行います。
- ③注意・警告後も継続する場合「対応の中止、退去要求（命令）、警察への通報」を行います。
- ④市の対応に応じない場合、行為が長期にわたる場合等、悪質と判断した場合は「法的措置」を講じます。



【カスハラ対策パッケージ】

1 カスハラ対策研修の強化

- ・全管理職対象とした研修実施
- ・若手職員の研修実施
- ・不当要求者対応方法研修（増）

2 危機管理員の配置

- ・カスハラに対する職員の窓口対応を支援するため危機管理員（元警察官）を配置

3 法的根拠に基づく対応

- ・顧問弁護士の助言を踏まえた法的根拠に基づく対応

4 新たな設備等の整備

- ・録音機能付電話の導入
- ・防犯カメラの設置 〃の検討

5 メンタルヘルスケアの体制整備

- ・メンタルヘルスケア支援専門員
- ・臨床心理士 ・産業医
- ・相談窓口（人事課）

6 カスハラを受けた職員の保護

- ・職員のプライバシーの保護
- ・不利益な取り扱いの禁止