

香川県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

香川県庁では、県の総合行政の主体として、真摯に地域と向き合い、県民起点の行政サービスを提供し、県民一人ひとりの幸せと、生きがいのある社会の実現に貢献することを基本理念としています。

このため、県庁職員は、積極的に現場の声を聞くとともに、県民の皆様から寄せられるご意見やご要望に対し、丁寧かつ真摯に対応しなければならないと考えています。

一方で、一部の方から寄せられるご意見やご要望の中には、必要以上に執拗であったり、威圧的であったりするものなども含まれており、これらによって、安全で働きやすい職場環境の悪化を招き、行政サービスの低下につながりかねない状況も発生しています。

継続的に質の高い行政サービスを提供していくためには、こうした一部の方からのカスタマーハラスメントから職員を守ることが必要と考えており、これらに対し、組織として毅然とした対応を図ることを目的に、基本方針を策定します。

2 カスタマーハラスメントの定義

職員に対して行われる県民の皆様などからの言動のうち、その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たものであって、職員の就業環境が害されるものを「カスタマーハラスメント」と定義します。

<カスタマーハラスメントに該当する行為の例>

- 申出・要求内容に妥当性がないもの
 - ・ 根拠とする事実関係や因果関係がないもの
 - ・ 県行政に関係がないもの
- 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
 - ・ 身体的な攻撃（暴行、傷害）
 - ・ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
 - ・ 威圧的な言動
 - ・ 土下座の要求
 - ・ 継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
 - ・ 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
 - ・ 差別的な言動
 - ・ 性的な言動
 - ・ 職員個人への攻撃、要求

3 カスタマーハラスメントへの対応姿勢

カスタマーハラスメントに対しては、対応を打ち切ることなどを含め、組織として毅然とした対応を図ります。

また、状況に応じて、警察への通報や弁護士への相談等を含めた法的な対応を講じます。

4 基本的な対策

- ・カスタマーハラスメント対策に係る基本方針の策定・明示
- ・職員向けマニュアルの整備
- ・職員向け相談体制の整備
- ・職員への教育・研修
- ・庁舎内へのカスタマーハラスメント防止啓発ポスターの掲示など

令和7年10月20日 香川県知事 池田 豊人