利府町
Rifu town



利府町公式キャラクター
十符の里の妖精 リーフちゃん

報 道 発 表 資 料

令和8年10月30日

担当:総務部総務課人事係
大枝･佐藤
電話:022−767−2192

利府町職員カスタマーハラスメント対策の取組みについて

令和８年１０月１日からカスタマーハラスメント対策が事業主の義務となりました。

本町においても、「利府町職員カスタマーハラスメント対策基本方針」及び「利府町職員カスタマーハラスメント対応マニュアル」を策定し、基本的な考え方、対処方法及び組織としての対応体制を定めたところです。

令和８年１１月４日（水）からは電話通話録音を開始し、カスタマーハラスメント対策の強化及び職員の電話応対品質向上を図ります。

今後も、カスタマーハラスメントに対しては組織全体で毅然とした態度で対応し、職員の心身の安全及び健康を確保するとともに、質の高い行政サービスの提供に努めてまいります。

【通話録音】

１　運用開始日　令和８年１１月４日（水）８時３０分から

２　対象施設　・役場本庁舎・保健福祉センター
・給食センター（ポテト館、キャロット館）
・菅谷台保育所

３　運用方法

庁舎等に電話した際に、録音を開始する旨の自動音声アナウンスが流れ、その後電話がつながります。　なお、アナウンスは流れませんが、役場からの電話を受信された際の通話も録音されます。

※給食センター及び菅谷台保育所においては、自動音声アナウンスに対応しいない電話機があります。アナウンスは流れませんが、電話がつながった時点で、通話録音が開始されます。

■そ の 他：・添付資料　利府町職員カスタマーハラスメント対策基本方針

宮城県利府町　企画部秘書政策課秘書広報係
TEL:022-767-2111(代表)

利府町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

利府町（以下「町」という。）では、住民に信頼される質の高い行政サービスを安定的に提供することを目指しています。また、町に寄せられるご意見などは、業務の遂行にあたって貴重なものであり、丁寧かつ真摯に対応しているところです。

一方で、近年、行政サービスの利用に関して、職員の人格を否定する言動や暴力を伴うものなど、対応した職員の尊厳を傷つける行為もあり、こうした行為（カスタマーハラスメント）は勤務環境の悪化や職員の心身の健康への悪影響をもたらすほか、業務遂行に著しい支障を与え、行政サービスの低下を招くなど、重大な問題になることも懸念されます。

町では、すべての職員を保護し、安心して職務に専念できる勤務環境を確保し、町民の皆様に質の高い行政サービスを提供するため、社会通念上許容される範囲を超えた行為に対して、組織として毅然とした態度で対応していきます。

本指針はこのような考えの下、カスタマーハラスメントに対する基本的な考え方と対応方針を明確にし、職員一人ひとりが適切に対処できるよう策定するものです。

2　定義

カスタマーハラスメントの定義は、厚生労働省の「事業主が職場における顧客等の言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」（令和8年厚生労働省告示第51号。以下「厚労省指針」という。）で示されているとおり、職場において行われる①顧客等の言動であって、②その雇用する労働者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により、③労働者の就業環境が害されるものであり、①から③までの要素を全て満たすものとされています。

町では厚労省指針及び「人事院規則 10-17（カスタマー・ハラスメントの防止等）の運用について（通知）」（令和8年4月 15 日付職職－114 号）で示されている定義に基づき、カスタマーハラスメントを次のように定義します。

（1）「**顧客等の言動**」とは、

町民、事業者その他職員が職務上、応対するすべての者（以下「町民等」という。）からの言動であることを指します。「**言動**」は、対面によるものだけでなく、電話や SNS 等のインターネット上の発言などの行為も含みます。

（2）「**その雇用する労働者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**」とは、

社会通念に照らし、言動の内容が契約内容等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指します。また、「**労働者**」とは、正規職員、再任用職員、会計年度任用職員等全ての職員（以下「職員」という。）を指します。

（3）「**労働者の就業環境が害される**」とは、

当該言動により職員が精神的又は身体的な苦痛を与えられ、就業環境が不快なものとなったため、能力の発揮に重大な悪影響が生じる等、当該職員が就業する上で看過できない程度の支障が生じることを指します。

なお、その判断にあたっては、言動の頻度や継続性が考慮されますが、強い精神的又は身体的な苦痛を与える態様の言動がある場合には、1回の言動であっても該当し得るものとなります。

3　該当行為

次は、カスタマーハラスメントの典型的な例です。ただし、ここに記載のない行為であっても、内容によってはカスタマーハラスメントと判断される場合があります。

・身体的な攻撃（暴行、傷害等）
・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉き損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
・威圧的な言動
・継続的、執拗な言動
・拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）
・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
・対応が著しく困難又は対応が不可能な要求

4　今後の取組み

（1）　カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントに該当又はその可能性があると判断される行為に対しては、職員の安全を確保し、複数人での対応、上司によるサポートなど、組織全体で毅然とした態度で対応します。その上で状況に応じ、まずは口頭や書面での警告を行い、相手の対応を慎重に見極め、悪質と判断されるものは、退去命令、警察等への通報、弁護士への相談による法的な対応など、その他必要な措置を迅速かつ適切に講じます。

（2） 職員及び町民等への周知

カスタマーハラスメントに対する職員の関心と理解を深めるため、関連研修の積極的な開催等に努め、対応方法の統一化を図るため、マニュアルを作成し、対応方法、手段を明確にします。また、カスタマーハラスメント対策に対する町の基本姿勢について、庁内への掲示や町ホームページによる広報等を行い、町民等へ公表するとともに、周知を図ります。

（3） カスタマーハラスメント被害に遭った職員の相談体制の整備及びケア

被害に遭った職員が迅速に相談できるように専門の相談窓口を設置し、相談に対しては秘匿性を保ちながら組織全体で適切な対応を行います。

事案発生後は事実関係を迅速かつ正確に確認した上で、被害職員の心身の負担の軽減と早期の業務復帰に向けた支援を行うとともに、再発防止に取り組みます。

令 和 ８ 年 １ ０ 月
利府町長 熊 谷　大