

# 地方公務員のハラスメント対策について

---

令和6年9月30日

# 1. 各種ハラスメント対策の概要

- 各種ハラスメントに関する民間労働法は、地方公共団体にも原則適用されている一方、国家公務員は人事院規則で定められている。なお、国家公務員については、他の事業主の雇用する労働者や顧客等からの著しい迷惑行為（いわゆるカスタマーハラスメント）に関する取組について各省各庁の責務としている。

| ハラスメントの種類                  | 根拠法と定義                                                                                                                                                                                                                                                    | 法制化した年                              | 国：人事院規則                                           |
|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------------------------|
| セクシュアルハラスメント               | <b>&lt;男女雇用機会均等法&gt;</b><br>① 職場における性的な言動に対する対応により、労働者が不利益を受けること。<br>② 職場における性的な言動により、労働者の就業環境が害されること。                                                                                                                                                    | 平成9年改正：事業主の配慮義務<br>平成18年改正：事業主の措置義務 | ・ 人事院規則10－10（セクシュアル・ハラスメントの防止等）及び同運用について          |
| 妊娠・出産等に関するハラスメント           | <b>&lt;男女雇用機会均等法&gt;</b><br>・ 職場における妊娠、出産等に関する言動により、女性労働者の就業環境が害されること。                                                                                                                                                                                    | 平成28年改正：事業主の措置義務                    | ・ 人事院規則10－15（妊娠、出産、育児又は介護に関するハラスメントの防止等）及び同運用について |
| 育児休業等に関するハラスメント            | <b>&lt;育児・介護休業法&gt;</b><br>・ 職場における育児休業等に関する言動により労働者の就業環境が害されること。                                                                                                                                                                                         | 平成28年改正：事業主の措置義務                    |                                                   |
| パワーハラスメント                  | <b>&lt;労働施策総合推進法&gt;</b><br>・ 職場における優越的な関係を背景とした言動であって、業務上必要かつ相当な範囲を超えるものにより労働者の就業環境が害されること。                                                                                                                                                              | 令和元年改正：事業主の措置義務                     | ・ 人事院規則10－16（パワー・ハラスメントの防止等）及び同運用について             |
| 顧客等からの著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント） | 令和2年： <b>パワハラ防止指針</b> に顧客等からの著しい迷惑行為に関し事業主が行うことが望ましい取組を規定。<br>令和4年： <b>カスタマーハラスメント対策企業マニュアル</b> を作成。<br>・ 企業へのヒアリング調査等によると「顧客からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・様態が社会通念上不相当なものであって、当該手段・様態により、労働者の就業環境が害されるもの」がカスタマーハラスメントであると考えられている。 |                                     |                                                   |

## 2. 地方公共団体におけるハラスメント対策

### 1. セクシュアルハラスメント対策

### 2. マタニティハラスメント対策

### 3. パワーハラスメント対策

ハラスメント対策を強化するため、労働施策総合推進法等を改正  
(令和元年6月5日公布、令和2年6月1日施行)

地方公共団体は、職場のセクシュアルハラスメント対策、パワーハラスメント対策等を防止するため、雇用管理上、講ずべき措置義務の適用を受ける。

#### 事業主が講ずべき措置10項目（厚生労働大臣が定める指針）

##### 1. 事業主の方針の明確化及びその周知・啓発

- (1) 職場におけるハラスメントの内容・ハラスメントがあつてはならない旨の方針を明確化し、管理・監督者を含む労働者に周知・啓発すること。
- (2) ハラスメントの行為者については、厳正に対処する旨の方針・対処の内容を就業規則等の文書に規定し、管理・監督者を含む労働者に周知・啓発すること。

##### 2. 相談（苦情を含む）に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備

- (3) 相談窓口をあらかじめ定めること。
- (4) 相談窓口担当者が、内容や状況に応じ適切に対応できるようにすること。また、広く相談に対応すること。

##### 3. 職場におけるハラスメントに係る事後の迅速かつ適切な対応

- (5) 事実関係を迅速かつ正確に確認すること。
- (6) 事実確認ができた場合には、速やかに被害者に対する配慮の措置を適正に行うこと。
- (7) 事実確認ができた場合には、行為者に対する措置を適正に行うこと。
- (8) 再発防止に向けた措置を講ずること。（事実が確認できなかった場合も同様）

※マタニティハラスメント対策では「業務体制の整備など、事業主や妊娠等した労働者その他の労働者の実情に応じ、必要な措置を講ずること。」も講ずべき措置に含まれる

##### 4. 1～3までの措置と併せて講ずべき措置

- (9) 相談者・行為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、周知すること。
- (10) 相談したこと、事実関係の確認に協力したこと等を理由として不利益な取扱いを行ってはならない旨を定め、労働者に周知・啓発すること。

#### 追加的な対応内容 (国（人事院規則）の取組)

- ① 自らの雇用する労働者以外の者に対する言動に関する取組  
(他の事業主が雇用する労働者、求職者、フリーランス等)
- ② 他の事業主の雇用する労働者や顧客等からの著しい迷惑行為（いわゆるカスタマーハラスメント等）に関する取組
- ③ 他の行政機関の職員からハラスメントを受けた場合の、当該職員の任命権者への調査要請・指導等の求め
- ④ 他の行政機関から③の求めがあった場合の必要な協力
- ⑤ 人事委員会・公平委員会への苦情相談が可能な旨の周知

### 3. 地方公共団体におけるハラスメント対策の取組に関するフォローアップ調査

#### 地方公共団体における各種ハラスメント対策の取組状況調査結果

【調査対象】 都道府県、指定都市及び市区町村（首長部局）

【調査時点】 令和5年6月1日現在

- 各種ハラスメント防止のための措置の実施状況は、都道府県及び指定都市では、既に全団体に措置が講じられている一方、市区町村においては、前回調査から措置を講じた団体数が増加しているものの、1割超の団体では未だに必要な措置が講じられていない。

| 事業主が講ずべき措置10項目の<br>対応状況（厚生労働大臣が定める指針） |    |  | 全体           |               | パワーハラスメント    |               | セクシュアルハラスメント |               | 妊娠、出産、育児又は介護<br>に関するハラスメント |               |
|---------------------------------------|----|--|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|----------------------------|---------------|
|                                       |    |  | 全て措置         | 一部又は全て<br>未措置 | 全て措置         | 一部又は全て<br>未措置 | 全て措置         | 一部又は全て<br>未措置 | 全て措置                       | 一部又は全て<br>未措置 |
| 都道府県<br>(47団体)                        | 今回 |  | 47(100%)     | —             | 47(100%)     | —             | 47(100%)     | —             | 47(100%)                   | —             |
|                                       | 前回 |  | 47(100%)     | —             | 47(100%)     | —             | 47(100%)     | —             | 47(100%)                   | —             |
| 指定都市<br>(20団体)                        | 今回 |  | 20(100%)     | —             | 20(100%)     | —             | 20(100%)     | —             | 20(100%)                   | —             |
|                                       | 前回 |  | 20(100%)     | —             | 20(100%)     | —             | 20(100%)     | —             | 20(100%)                   | —             |
| 市区町村<br>(1,721団体)                     | 今回 |  | 1,513(87.9%) | 208(12.1%)    | 1,556(90.4%) | 165(9.6%)     | 1,582(91.9%) | 139(8.1%)     | 1,518(88.2%)               | 203(11.8%)    |
|                                       | 前回 |  | 1,207(70.1%) | 514(29.9%)    | 1,334(77.5%) | 387(22.5%)    | 1,380(80.2%) | 341(19.8%)    | 1,217(70.7%)               | 504(29.3%)    |
| 全体<br>(1,788団体)                       | 今回 |  | 1,580(88.4%) | 208(11.6%)    | 1,623(90.8%) | 165(9.2%)     | 1,649(92.2%) | 139(7.8%)     | 1,585(88.6%)               | 203(11.4%)    |
|                                       | 前回 |  | 1,274(71.3%) | 514(28.7%)    | 1,401(78.4%) | 387(21.6%)    | 1,447(80.9%) | 341(19.1%)    | 1,284(71.8%)               | 504(28.2%)    |

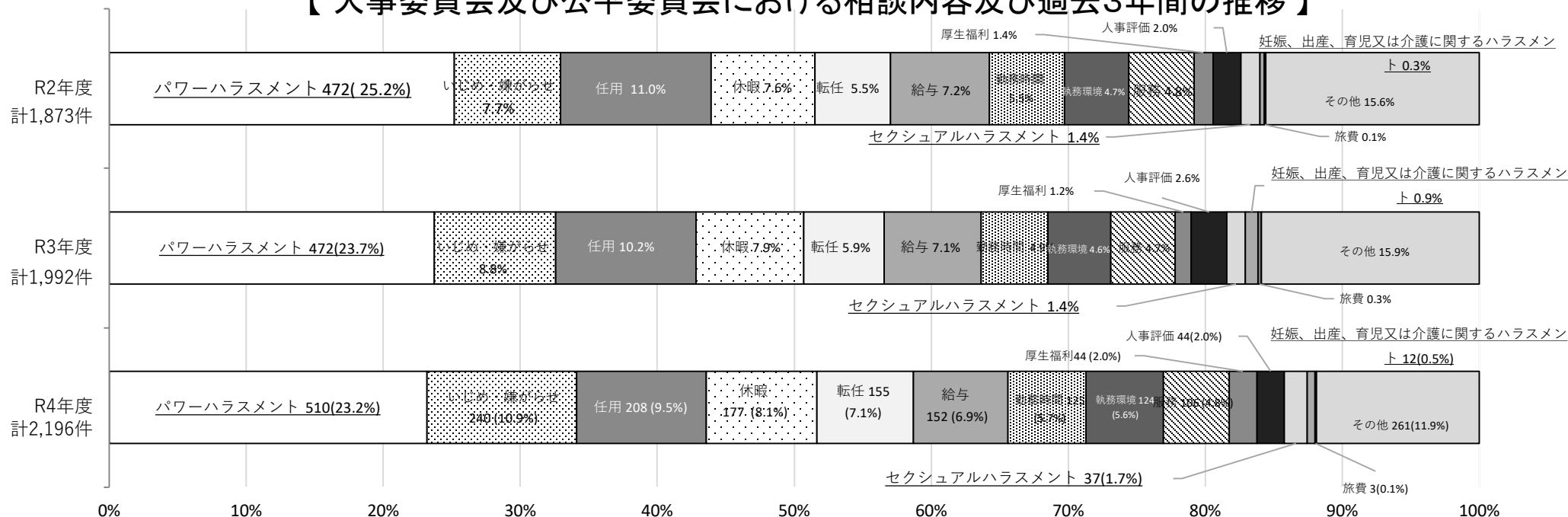
※ ここでいう「措置が講じられている」とは、関係法律及び厚生労働大臣指針に基づき雇用管理上必要な措置が講じられていることをいう。

| カスタマー<br>ハラスメント | 公務部門における上乗せ事項の実施状況（抜粋）                         |  | 都道府県(47)     |           | 指定都市(20)     |           | 市区町村(1,721)      |                |
|-----------------|------------------------------------------------|--|--------------|-----------|--------------|-----------|------------------|----------------|
|                 |                                                |  | 措置済み         | 未措置       | 措置済み         | 未措置       | 措置済み             | 未措置            |
|                 | 他の事業主の雇用する労働者等からのパワーハラスメントや顧客等からの著しい迷惑行為に関する取組 |  | 100%<br>(47) | 0%<br>(0) | 100%<br>(20) | 0%<br>(0) | 59.6%<br>(1,026) | 40.4%<br>(695) |

## 4. 人事委員会又は公平委員会に対する相談件数の状況

○ 地方公共団体に設置される中立的・専門的な人事機関である人事委員会又は公平委員会※に対する職員からの相談件数については、パワーハラスメントに関するものが最も多く、近年、横ばいから増加傾向にある。

【 人事委員会及び公平委員会における相談内容及び過去3年間の推移 】



※地方公務員法(抄)

(人事委員会又は公平委員会の設置)

第七条 都道府県及び(中略)指定都市は、条例で人事委員会を置くものとする。

2 前項の指定都市以外の市で人口(中略)十五万以上のもの及び特別区は、条例で人事委員会又は公平委員会を置くものとする。

3 人口十五万未満の市、町、村及び地方公共団体の組合は、条例で公平委員会を置くものとする。

(人事委員会又は公平委員会の権限)

第八条 人事委員会は、次に掲げる事務を処理する。

一～十 略

十一 前二号に掲げるものを除くほか、職員の苦情を処理すること。

2 公平委員会は、次に掲げる事務を処理する。

一及び二 略

三 前二号に掲げるものを除くほか、職員の苦情を処理すること。

## 5. 地方公共団体に対するハラスメント対策に関する助言について

- 地方公共団体に対するハラスメント対策の推進に関する技術的助言については、毎年、法令遵守の徹底やその意義その他必要な対応などについて、フォローアップ調査結果を踏まえながら、実施してきた。

### 【直近の助言通知】

- 地方公共団体における各種ハラスメント対策の徹底について（抄）  
（令和6年6月21日付総行女第15号）

| 事項                            | 主な記載内容                                                                                                                                                                                                                         |
|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 各種ハラスメントの防止に係る事業主の措置義務及び責務等 | <p>地方公共団体に適用される関係法律及び各厚生労働省指針において示されている次の事業主の措置義務及び責務等について、改めて認識し、対応に万全を期していただきたいこと。</p> <p>① <u>事業主たる地方公共団体の各任命権者は、職場における各種ハラスメントのないよう、当該労働者からの相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備その他の雇用管理上必要な措置を講じなければならない義務があること。</u></p> <p>②～④ 略</p> |
| 2 各種ハラスメントを防止するために講ずべき措置      | <p>（中略）仮に、講ずべき措置が未措置の状態では相談が持ち込まれた場合、法令上の求められる対応をとることができないおそれがあり、その結果、必要な措置を講ずるよりもはるかに大きく、また困難な対応を迫られることもあり得るため、<u>未措置の市区町村においては、法律上の義務が履行できていない状態であることを改めて認識していただき、速やかに必要な措置を講じていただきたいこと。</u>（以下略）</p>                        |

## 5. 地方公共団体に対するハラスメント対策に関する助言について

| 事項                       | 内容                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3 顧客等からの著しい迷惑行為の防止に関する取組 | <p>顧客等からの著しい迷惑行為（暴行、脅迫、ひどい暴言、著しく不当な要求等）の防止対策については、パワーハラスメント防止指針においては、事業主が行うことが望ましい取組とされている。</p> <p>一方、<u>国家公務員については、「人事院規則10－16（パワー・ハラスメントの防止等）の運用について」（令和2年4月1日職職－141）において、行政サービスの利用者等からの言動で、その対応を打ち切りづらい中で行われるものであって、業務の範囲や程度を明らかに超える要求をするものに関する苦情相談があった場合に、組織として対応し、その内容に応じて、迅速かつ適切に職員の救済を図ることが各省各庁の長の責務とされていることを踏まえ、地方公共団体においても、同様の対応を行っていただきたい旨を令和5年12月通知等により要請を行ってきた。</u></p> <p>令和5年調査結果によれば、「他の事業主の雇用する労働者等からのパワーハラスメントや顧客等からの著しい迷惑行為に関する取組」については、都道府県や指定都市においては全て措置済みとなっているものの、市区町村においては40.4%（695団体）が未措置となっており、<u>未措置の市区町村においては、速やかに必要な措置を講じていただきたいこと。</u></p> <p><u>顧客等からの著しい迷惑行為を抑止するに当たっては、当該行為の防止を呼び掛けるポスター等を掲示することも有効と考えられるため、例えば、厚生労働省が作成したポスターを地方公共団体の窓口に掲示するなど、各職場等の状況に応じて、抑止に向けた啓発活動に取り組んでいただきたいこと。</u></p> <p>なお、顧客等からの著しい迷惑行為の対応に当たっては、厚生労働省が公表している民間企業向けのマニュアル等も参考となるため、御活用いただきたいこと。</p> |



## 6. 厚生労働省のパワーハラスメント防止指針（カスタマーハラスメント関連）の概要

### パワハラ防止指針における「顧客等からの著しい迷惑行為」

- 「事業主が職場における優越的な関係を背景とした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2年厚生労働省告示第5号）において、顧客等からの著しい迷惑行為に関し、事業主が行うことが望ましい取組の内容が規定されている。

#### 「事業主が職場における優越的な関係を背景とした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」（抄）

##### 7 事業主が他の事業主の雇用する労働者等からのパワーハラスメントや顧客等からの著しい迷惑行為に関し行うことが望ましい取組の内容

事業主は、取引先等の他の事業主が雇用する労働者又は他の事業主（その者が法人である場合にあっては、その役員）からのパワーハラスメントや顧客等からの著しい迷惑行為（暴行、脅迫、ひどい暴言、著しく不当な要求等）により、その雇用する労働者が就業環境を害されることのないよう、雇用管理上の配慮として、例えば、(1)及び(2)の取組を行うことが望ましい。また、(3)のような取組を行うことも、その雇用する労働者が被害を受けることを防止する上で有効と考えられる。

##### (1) 相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備

事業主は、他の事業主が雇用する労働者等からのパワーハラスメントや顧客等からの著しい迷惑行為に関する労働者からの相談に対し、その内容や状況に応じ適切かつ柔軟に対応するために必要な体制の整備として、4(2)イ及びロの例も参考にしつつ、次の取組を行うことが望ましい。また、併せて、労働者が当該相談をしたことを理由として、解雇その他不利益な取扱いを行ってはならない旨を定め、労働者に周知・啓発することが望ましい。

イ 相談先（上司、職場内の担当者等）をあらかじめ定め、これを労働者に周知すること。

ロ イの相談を受けた者が、相談に対し、その内容や状況に応じ適切に対応できるようにすること。

##### (2) 被害者への配慮のための取組

事業主は、相談者から事実関係を確認し、他の事業主が雇用する労働者等からのパワーハラスメントや顧客等からの著しい迷惑行為が認められた場合には、速やかに被害者に対する配慮のための取組を行うことが望ましい。

（被害者への配慮のための取組例）

事案の内容や状況に応じ、被害者のメンタルヘルス不調への相談対応、著しい迷惑行為を行った者に対する対応が必要な場合に一人に対応させない等の取組を行うこと。

##### (3) 他の事業主が雇用する労働者等からのパワーハラスメントや顧客等からの著しい迷惑行為による被害を防止するための取組

(1)及び(2)の取組のほか、他の事業主が雇用する労働者等からのパワーハラスメントや顧客等からの著しい迷惑行為からその雇用する労働者が被害を受けることを防止する上では、事業主が、こうした行為への対応に関するマニュアルの作成や研修の実施等の取組を行うことも有効と考えられる。また、業種・業態等によりその被害の実態や必要な対応も異なることから、業種・業態等における被害の実態や業務の特性等を踏まえて、それぞれの状況に応じた必要な取組を進めることも、被害の防止に当たっては効果的と考えられる。



## 7. 人事院規則10－16（パワー・ハラスメントの防止等）等におけるカスタマーハラスメント対策

### 人事院規則10－16（パワー・ハラスメントの防止等）（抄）

（各省各庁の長の責務）

第四条 各省各庁の長は、職員がその能率を十分に発揮できるような勤務環境を確保するため、パワー・ハラスメントの防止に関し、必要な措置を講ずるとともに、パワー・ハラスメントが行われた場合においては、必要な措置を迅速かつ適切に講じなければならない。

2 及び 3 略

### 人事院規則10－16（パワー・ハラスメントの防止等）の運用について （令和2年4月1日職職－141）（抄）

第4条関係

1 各省各庁の長の責務には、次に掲げるものが含まれる。

一～四 略

五 職員が担当する行政サービスの利用者等からの言動で、当該行政サービスをめぐるそれまでの経緯やその場の状況により、その対応を打ち切りづらい中で行われるものであって、当該言動を受ける職員の属する省庁の業務の範囲や程度を明らかに超える要求をするものに関する苦情相談があった場合に、組織として対応し、その内容に応じて、迅速かつ適切に職員の救済を図ること。

六及び七 略

2 略

## 8. カスタマーハラスメント対策を巡る動向

- 政府の骨太方針において、カスタマーハラスメントを含む職場のハラスメントについて、法的措置も視野に入れ、対策を強化するとされている。

### 経済財政運営と改革の基本方針 2024（令和 6 年 6 月 21 日）（抄）

第 2 章 社会課題への対応を通じた持続的な経済成長の実現  
～賃上げの定着と戦略的な投資による所得と生産性の向上～

6. 幸せを実感できる包摂社会の実現

（2）安全・安心で心豊かな国民生活の実現

（中略）

カスタマーハラスメントを含む職場におけるハラスメントについて、法的措置も視野に入れ、対策を強化する。

## 8. カスタマーハラスメント対策を巡る動向

### 雇用の分野における女性活躍推進に関する検討会の状況（厚生労働省）

- 厚生労働省が開催する検討会の報告書の中で、「職場におけるハラスメント対策の充実」において、カスタマーハラスメントを含むハラスメントの対応の方向性が示されている。

#### 【参加者】

- ◎ 佐藤 博樹  
（東京大学 名誉教授）
- 田上 皓大  
（独立行政法人労働政策研  
修・研究機構研究員）
- 日原 雪恵  
（山形大学人文社会科学部  
講師）
- 古澤 真美  
（合同会社FMS 産業医・労働  
衛生コンサルタント）
- 山川 隆一  
（明治大学法学部 教授）
- 米川 瑞穂  
（日経BP 総合研究所メディカ  
ル・ヘルスラボ主任研究  
員）
- （◎は座長、五十音順、敬称略）

#### 【開催実績】

- 第1回（令和6年2月29日）  
～
- 第11回（令和6年8月1日）

#### 雇用の分野における女性活躍推進に関する検討会 報告書（概要） ～女性をはじめとする全ての労働者が安心して活躍できる就業環境の整備に向けて～

- 令和元年に女性活躍推進法等改正法が成立し、一般事業主行動計画の策定義務拡大、情報公表の強化、パワーハラスメント防止のための事業主の雇用管理上の措置義務等の新設等を講じてきた。
- 改正法施行後において、
  - ① 常時雇用する労働者の数が301人以上の企業について、男女の賃金の差異の情報公表が義務化されるという新しい動きがあったが、男女の賃金の差異は依然として大きく、女性管理職の割合も国際的に見るとその水準は低い、
  - ② ハラスメント関係の相談件数は高止まり傾向にあり、カスタマーハラスメントや就活等セクシュアルハラスメントなどが社会問題化している、という課題がみられる。
- これらの課題に加え、平成28年度より施行してきた女性活躍推進法は、令和7年度末で失効するとされているところである。
- こうした状況を踏まえ、雇用の分野における女性活躍推進の方向性や、ハラスメントの現状と対応の方向性等について議論し、とりまとめた。

#### 1 女性活躍推進法等を通じた雇用の分野 における女性活躍の更なる推進

- ① 女性活躍推進法については、10年間期限を延長することが適当。
- ② 事業主行動計画の策定が努力義務である100人以下の企業については、努力義務を維持した上で、支援策の充実が必要。
- ③ 現行のえるばし認定では評価できない企業の積極的な取組・実績を評価できるような仕組みも視野に、必要な見直しを検討すべき。
- ④ 女性活躍に関する情報公表について、
  - ・ 男女間賃金差異については、101人以上300人以下の企業においても公表を義務とすることが適当。
  - ・ 女性管理職比率については、企業の実情を踏まえつつ、開示必須項目とすることが適当。
  - 併せて、男女別管理職登用比率の付記を促すことも検討すべき。
  - ・ 情報公表義務がある企業に、女性活躍データベースにおける情報公表を促す方向で、具体的な制度設計を検討すべき。等

#### 2 月経・不妊治療・更年期等の健康課 題への対応

- ① 性差の特徴に応じて健康課題に取り組むことは社会的便益につながり、労働者個人の生活や仕事のパフォーマンスの向上につながるという視点が重要。プライバシー保護への留意も必要。
- ② 女性特有の健康課題については、ヘルスリテラシーの向上が重要であり、国がコンテンツの作成・周知に取り組むことが望ましい。女性の健康ナショナルセンター（仮称）との連携も重要。
- ③ 女性特有の健康課題への取組の要素を女性活躍推進法の事業主行動計画に盛り込むことを検討すべき。行動計画策定指針に、健康支援やヘルスリテラシー向上の意義、プライバシーへの配慮の必要性等を明記することが考えられる。  
なお、企業が取り組む際には、産業保健スタッフの活用も検討されることが望ましい。
- ④ 女性特有の健康課題に取り組む企業を評価するための、えるばし認定制度の見直しをすることが適当。等

#### 3 職場におけるハラスメント対策の充実

- ① 一般に職場のハラスメントは許されるものではないという趣旨を法律で明確化することが考えられる。
- ② カスタマーハラスメントについては、
  - ・ 企業横断的に取組が進むよう、対策強化が必要。労働者保護の観点から事業主の雇用管理上の措置義務とすることが適当。
  - ・ 定義については、社会全体で幅広く受け入れられるものの検討が適当であり、別紙の3つの要素のいずれも満たすものとして検討すべき。
  - ・ 取組の強化に当たり、業界団体等や業所管官庁との協力・連携が必要。
- ③ 就活等セクシュアルハラスメントについても、事業主の雇用管理上の措置が講じられるようにしていくことが適当。
- ④ ILO第190号条約に関しては、本検討会で調査・議論した海外法制の状況が参考となるほか、①の法整備も批准に向けた環境整備に資するものと考えられ、引き続き、条約全般について更なる検討を進めることが適切。等

## 8. カスタマーハラスメント対策を巡る動向

- 同報告書の中で、カスタマーハラスメントの3要素や社会通念上相当な範囲を超える言動の内容及び手段・態様の例などが示されている。

### カスタマーハラスメントの3要素

- ・ カスタマーハラスメントは以下の3つの要素を満たすもの
  - ① 顧客、取引先、施設利用者その他の利害関係者が行うこと
  - ② 社会通念上相当な範囲を超えた言動であること
  - ③ 労働者の就業環境が害されること
- ・ 「社会通念上相当な範囲を超えた言動」か否かの判断については、「言動の内容」及び「手段・態様」に着目し、総合的に判断。「言動の内容」、「手段・態様」の片方のみで社会通念上相当な範囲を超える場合もあり得る。また、正当な指摘等を受けた事業者（労働者）の側の不適切な対応が端緒となっている場合があることにも留意する必要がある。
- ・ なお、クレーム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、客観的にみて、社会通念上相当な範囲で行われたものは、いわば「正当なクレーム」であり、カスタマーハラスメントに当たらないことに留意する必要がある。

### 社会通念上相当な範囲を超える

#### 【言動の内容】

- ・ そもそも要求に理由がない又は商品・サービス等と全く関係のない要求
- ・ 契約等により想定しているサービス等を著しく超える要求
- ・ 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
- ・ 不当な損害賠償請求 等

#### 【手段・態様】

- ・ 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- ・ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
- ・ 威圧的な言動
- ・ 継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- ・ 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁） 等

2

### 社会通念上相当な範囲を超える言動の内容及び手段・態様の例

#### 【言動の内容】

- ・ そもそも要求に理由がない又は商品・サービス等と全く関係のない要求
- ・ 契約等により想定しているサービス等を著しく超える要求
- ・ 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
- ・ 不当な損害賠償請求 等

- ・ 契約内容を著しく超える要求
- ・ 会社の事業とは関係のない要求（性的なもの、プライバシーに関わるもの等）
- ・ 商品やサービス等の内容と無関係である不当な損害賠償要求 等

#### 【手段・態様】

- ・ 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- ・ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
- ・ 威圧的な言動
- ・ 継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- ・ 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁） 等

- ・ 殴る、蹴る、叩く
- ・ 物を投げつける
- ・ わざとぶつかる
- ・ つばを吐きかける 等
- ・ 「物を壊す」、「殺す」といった発言による脅し
- ・ SNSへの暴露をほのめかした脅し
- ・ インターネット上の投稿（従業員の氏名公開等）
- ・ 人格を否定するような発言
- ・ 土下座の強要
- ・ 盗撮 等
- ・ 大声でオペレーターを責める
- ・ 店内で大きな声をあげて周囲を威圧する
- ・ 反社会的な言動 等
- ・ 頻繁なクレーム
- ・ 同じ質問を繰り返し、対応のミスが出たところを責める
- ・ 当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立て 等
- ・ 長時間の拘束・居座り・電話 等

3

### 同報告書（抄）

### 第3 ハラスメントの現状と対応の方向性

### 5 今後の対応の方向性

#### (2) カスタマーハラスメント

#### (関係省庁の連携強化)

取引先については業界特有の商慣行の問題もあり、この点については業所管官庁に加え取引の適正化の観点から関係省庁との協力、連携が必要である。また、ヒアリングにおいて、消費者教育の充実・強化が必要であるという指摘がなされたが、この点については消費者庁との連携が必要である。加えて、暴行・傷害など犯罪に該当し得る行為への対応については、警察庁との連携が必要である。こうしたことから、令和3年より開催している「顧客等からの著しい迷惑行為の防止対策の推進に係る関係省庁連携会議」において、参加省庁の拡大や連携の強化を図るなど、当該連携会議の活用等も含めて対応を検討することが適切である。



## 9. ハラスメント対策に関する新たな実態調査

- 総務省において、現在、自治体に対し、以下の「各種ハラスメント対策の取組について」の調査を実施する（集計中）ほか、全国的なハラスメントに関する職員アンケート調査を計画。

### 1. 各種ハラスメント対策の取組に関する調査（集計中）

各種ハラスメント対策の取組について（調査依頼）

|                 |      |                                                                                                                                  |
|-----------------|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Q1職場内ハラスメント対策   | Q1-1 | 職場内での各種ハラスメントにおいて、抑止効果が感じられた取組や早期発見に繋がる取組(※)がございましたらお教えてください。また、それはどのような点が効果的であったかについても教えてください。【自由記述】                            |
|                 | Q1-2 | 職場内での各種ハラスメントの対応をした際に、解決に当たり効果があつた取組(※)や工夫等がございましたら、その理由と合わせて教えてください。【自由記述】                                                      |
| Q2カスタマーハラスメント対策 | Q2-1 | 貴団体の条例等の名称にかかわらず、顧客等からの著しい迷惑行為(以下、「著しい迷惑行為」という。)に関する対策についてお伺いします<br>①貴団体において講じられている対策に関し、主な根拠となるものを教えてください。【記述式】                 |
|                 | Q2-2 | ②貴団体において講じられている対策の具体的な取組について、該当するものを以下の選択肢から選んでください。<br>【選択方式】※あくまで好事例の取組を把握するに当たっての調査であり、現時点において以下の全ての取組について推奨しているという趣旨ではありません。 |
|                 |      | 1 著しい迷惑行為に対し複数人での対応ができる体制が整っているか(一人での対応にしない)                                                                                     |
|                 |      | 2 長時間の拘束・居座りに対して対応時間の目安を決めているか                                                                                                   |
|                 |      | 3 著しい迷惑行為の種類の違いに応じた対処方法を明確化しているか                                                                                                 |
|                 |      | 4 職種や現場等の違いに応じた対応マニュアル等を作成しているか                                                                                                  |
|                 |      | 5 被害者からの報告を受けた際に報告事案を組織的に解決するための体制や手順が整備されているか                                                                                   |
|                 |      | 6 警察との連携体制が整っているか(通報体制など)                                                                                                        |
|                 |      | 7 弁護士との連携体制が整っているか(委託契約など)                                                                                                       |
|                 |      | 8 警察のOB・OGを採用し、著しい迷惑行為の対策担当官などに配置しているか                                                                                           |
|                 |      | 9 著しい迷惑行為が発生又はおそれがあるときに現場対応をフォローするための対応部署を設置しているか                                                                                |
|                 |      | 10 抑止を図るため住民等への広報・周知をしているか(ポスターの掲示等を含む)                                                                                          |
|                 |      | 11 窓口等において防犯カメラを設置しているか                                                                                                          |
|                 |      | 12 あらかじめ録音する旨を伝えて外部からの通話内容を録音しているか                                                                                               |
|                 |      | 13 電話により著しい迷惑行為を繰り返し行う者を事前に把握するため、電話機をナンバーディスプレイ化しているか                                                                           |
|                 |      | 14 他の利用者に著しく迷惑を及ぼす場合等に施設管理権を行使しているか(警告・退去命令)                                                                                     |
|                 |      | 15 著しい迷惑行為に対処するための研修を実施しているか                                                                                                     |
|                 |      | 16 著しい迷惑行為に対処するための研修の対象者に会計年度任用職員も含めているか                                                                                         |
| Q3ハラスメント対策全般    | Q3   | その他 上記又は上記以外の対策等について、効果的な取組等があれば教えてください。【自由記述】                                                                                   |
|                 |      | ハラスメント対策全般について、課題に感じていることなどがありましたらお教えてください。【自由記述】                                                                                |

# 9. ハラスメント対策に関する新たな実態調査

## 2. 職員アンケート調査（案）

### （1）調査概要

#### ■ 調査項目（主な設問項目は次ページ参照）

- 地方公共団体におけるハラスメントの発生事案及びハラスメント対策の取組状況（職員の認知状況 等）  
（発生事案）

- ・ パワーハラスメント
- ・ セクシュアルハラスメント
- ・ 顧客等からの著しい迷惑行為（いわゆるカスタマーハラスメント）
- ・ 女性の妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメント
- ・ 男性の育児休業等に関するハラスメント
- ・ 介護休業等に関するハラスメント

（職員の認知状況）

- ・ 職員側から見た自団体におけるハラスメント対策の取組状況

（職員が求める対策）

- ・ 職員側から見たハラスメント対策のために求められる取組

#### ■ 調査対象・対象者数

- 普通地方公共団体の一般行政部門に属する一般職の職員 約20,000人予定（非常勤職員等を含む） ※標本調査

#### ■ 調査実施時期

- 2024年11月～12月頃（調査結果の速報値は12月中に取りまとめ予定）

## 9. ハラスメント対策に関する新たな実態調査

### (2) 主な設問項目

■ 発生事案について、共通で聴取する項目、個別に聴取する項目の例は以下のとおり。(主なものを抜粋)

#### 共通で聴取する項目 (例)

- ハラスメント被害の経験の有無      あなたは過去3年間でパワーハラスメントを受けたことがありますか。
- ハラスメントの加害者      あなたにパワーハラスメントを行った者は誰ですか。
- ハラスメント被害の内容      あなたが受けたパワーハラスメントの被害の内容をお答えください。
- 心身への影響      パワーハラスメントを受けて、あなたの心身にどのような影響がありましたか。
- ハラスメントの相談・通報先      パワーハラスメントを受けて、あなたは誰(どこ)に相談・通報しましたか。
- 職場側がハラスメントを認識していたか

あなたの職場は、あなたからの相談・通報や、あなたの相談・通報を受けた者からの報告等によって、あなたがパワーハラスメントを受けている(または可能性がある)ことを認識していましたか。

#### 個別に聴取する項目 (例)

##### 1) 顧客等からの著しい迷惑行為(いわゆるカスタマーハラスメント)

- カスタマーハラスメントに対する回答者の対応      カスタマーハラスメントに対し、あなたはどのような対応を取りましたか。

##### 2) 女性の妊娠・出産・育児休業等及び男性の育児休業等に関するハラスメント等

- ハラスメントまたは不利益取扱いを受ける要因となった理由・制度  
ハラスメントまたは不利益取扱いを受ける要因となった理由・制度(利用したもの、利用しようとしたもののいずれも含む)として考えられるものをお答えください。
- ハラスメントまたは不利益取扱いにより利用できなかった制度  
ハラスメントまたは不利益取扱いを受けて、利用をあきらめた、もしくは希望する形で利用できなかった制度(育児休業の取得期間を短縮せざるを得なかったなど)はありますか。



## 9. ハラスメント対策に関する新たな実態調査

### (2) 主な設問項目

#### ■ ハラスメント対策の取組状況(職員の認知状況※、職員が求める対策)について

※ 事業主の措置状況との比較は「地方公共団体における各種ハラスメント対策の取組状況調査」を用いる。

#### ハラスメント対策の取組状況等に関する項目(例)

- 事業主の措置状況についての認知状況

あなたの職場では、以下のハラスメント対策の取組を行っていますか。あくまでもあなたの主観でお答えください。

- ハラスメントの行為者については、厳正に対処する旨の方針・対処の内容を規則等の文書への規定されていますか
- 相談窓口の設置がされていますか
- 相談窓口では、内容や状況に応じた適切な対応がされていますか
- 第三者機関(人事委員会・公平委員会)への苦情相談が可能な旨が周知されていますか

／等

- 事業主の措置状況についての評価

あなたの職場での各種ハラスメント対策は、十分に取組まれていると思いますか。

- ハラスメント対策のために求められる取組(カスタマーハラスメント以外)

あなたの団体や現在の職場では、職場内のハラスメントの予防・解決のために、今後どのような取組を実施した方がよい、または力を入れた方がよいと思いますか。

- カスタマーハラスメント対策のために求められる取組

あなたの団体や現在の職場では、カスタマーハラスメントの予防・解決のために、今後どのような取組を実施した方がよい、または力を入れた方がよいと思いますか。

## 10. 考えられる論点

### 【背景】 ハラスメント対策を巡る動向

- 地方公共団体におけるハラスメント対策については、各種関係法令や人事院規則の取組を踏まえ、適切に対応するよう助言を行うとともに、フォローアップ調査を行い、調査結果の公表や助言を通じて取組を推進してきた。
- 令和5年6月時点において、各種関係法令に定める雇用管理上講ずべき措置の実施状況について、208団体（12.1%）が未実施、人事院規則に定める追加的措置のうち、他の事業主の雇用する労働者や顧客等からの著しい迷惑行為に関する取組の実施状況について、695団体（40.4%）が未実施となっており、取組を強化していく必要がある。
- 人事委員会及び公平委員会への相談件数は、パワーハラスメントに関するものが最も多く、近年、横ばいから増加傾向にある。
- また、政府の骨太方針において、カスタマーハラスメントを含む職場のハラスメントについて、法的措置も視野に入れ、対策を強化するとされていることや、厚生労働省の有識者検討会報告書において、カスタマーハラスメント対策に関する必要な検討については、「令和3年より開催している「顧客等からの著しい迷惑行為の防止対策の推進に係る関係省庁連携会議」において、参加省庁の拡大や連携の強化を図るなど、当該連携会議の活用等も含めて対応を検討することが適切である。」とされている。
- こうした動きを踏まえ、総務省としても、今年度、新たにハラスメントに関する全国規模の職員アンケート（標本調査）、好事例や課題等を把握するための各種ハラスメント対策の取組に関する調査を実施。

# 10. 考えられる論点

## ■初回の論点 新たなハラスメント調査の在り方

(新たな調査等)

- 事業主が雇用管理上講ずべき措置の取組が進んでいる一方、人事委員会及び公平委員会へのパワーハラスメントに関する相談件数が増加傾向にある。このため、初となる職員アンケート調査において、当事者である職員側から見て、自団体のハラスメント対策に対する受け止めなどについて、設問項目に盛り込むこととしてはどうか。
- カスタマーハラスメント対策については、各地方公共団体の業務内容が多岐にわたり、団体規模や職種も様々である中、汎用性の高い好事例を収集し、展開することとしてはどうか。
- 職員アンケート調査や好事例の収集にあたり、留意すべき点や配慮すべき点はあるか。

## ■今後の論点 調査結果を踏まえた論点整理

- 職員アンケート調査結果や各種ハラスメント対策の取組についての調査結果から、浮き彫りとなった課題などについて、論点を整理することとしたい。