

議案第 1 号

沖縄県教育委員会カスタマーハラスメント対策基本方針の策定について

以下の理由により、沖縄県教育委員会カスタマーハラスメント対策基本方針案を別紙のとおり提出する。

令和8年9月10日提出

沖縄県教育委員会教育長 半嶺 満

理 由

「労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律等の一部を改正する法律（令和7年法律第63号）」に基づき、カスタマーハラスメント対策基本方針を策定する必要がある。

これが、この議案を提出する理由である。

【参考・根拠規定】

労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律等の一部を改正する法律（令和7年法律第63号）

第二条 労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律の一部を次のように改正する。

第三十条の三の見出しを「（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する国、事業主及び労働者の責務）」に改め、同条を第三十二条とし、同条の次に次の二条を加える。

（職場における顧客等の言動に起因する問題に関する雇用管理上の措置等）

第三十三条 事業主は、職場において行われる顧客、取引の相手方、施設の利用者その他の当該事業主の行う事業に関係を有する者（次条第五項において「顧客等」という。）の言動であつて、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（以下この項及び次条第一項において「顧客等言動」という。）により当該労働者の就業環境が害されることのないよう、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、労働者の就業環境を害する当該顧客等言動への対応の実効性を確保するために必要なその抑止のための措置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。

議案の概要の説明

部課名 総務課

1 件名

沖縄県教育委員会カスタマーハラスメント対策基本方針

2 計画の目的

沖縄県教育庁組織規則に規定する組織において、質の高い教育施策並びに行政サービスの適正な提供を図るため、カスタマーハラスメントから職員を守り、組織として毅然と対応する姿勢及び対応の基本理念を示すことを目的に、本基本方針を策定する。

3 方針の概要

本方針は、カスタマーハラスメントから職員を守り、適正な行政サービス等を確保するため、組織として毅然と対応する姿勢を示すものとして策定する。これにより、職員が本来取り組むべき業務や教育活動に注力できる環境を整え、質の高い教育環境の整備及び教育施策の推進を図る。

4 現状の分析

近年、カスタマーハラスメントが社会問題化しており、労働施策総合推進法の改正に伴い、地方公共団体においても雇用管理上必要な予防措置等の実施が義務付けられている。正当な要望には真摯に対応しつつ、過度な要求等から事務局職員及び教職員等の尊厳や職場環境を守り、質の高い教育の提供や教育機能を維持するための適切な対応が求められている。

5 施策の方向性

(1) 組織的対応の強化と外部機関連携

カスタマーハラスメントに対し組織として毅然と対応し、必要に応じて注意・警告や対応終了を実施するとともに、警察や弁護士等と連携した法的措置を含めて迅速・適切に対処する。

(2) 実効性のある対応要領（マニュアル）の策定

事案発生時に組織的かつ迅速に職員の救済・保護を図り、良好な勤務環境を確保・維持するための具体的な対応要領等を策定する。

(3) 理解促進に向けた周知・啓発

本基本方針や取組内容を利用者等に対して周知・啓発し、不当な要求の未然防止と相互理解の醸成を図る。

(4) 利用者権益の保護と教育的連携の維持

対応にあたっては利用者等の権利を不当に侵害しないよう留意するとともに、児童生徒等の最善の利益を確保するための必要な連携を適切に継続する。

6 期待される効果

カスタマーハラスメントに組織で対処することで、沖縄県教育庁組織規則に規定する組織の職員の心身の健康と良好な勤務環境が確保される。これにより、職員が過度な精神的負担を受けることなく本来の業務や教育活動に専念できるようになり、教育行政全体の適正な運営とともに、質の高い教育や施策の提供が期待される。

沖縄県教育委員会カスタマーハラスメント対策基本方針（案）

（ 令和8年 月 日 ）
沖縄県教育委員会

1. 基本的な考え方

沖縄県教育委員会では、全体の奉仕者として誠実かつ公正に職務を遂行し行政サービス利用者等から寄せられる要望や意見に対して、誠意ある丁寧な対応に努めています。

一方で、これらの要望や意見の中には、職員の人格を否定する言動や暴力を伴うものなど職員の尊厳を傷つけるものもあり、これらの行為は、職場環境を悪化させるほか、通常の業務への支障や他の利用者へのサービスの低下を招く、重大な問題です。

沖縄県教育委員会では、カスタマーハラスメントから職員を守るとともに、組織として毅然とした態度で対応することで、質の高い行政サービスを提供し、すべての幼児児童生徒の安心、安全な学習環境及び最善の利益を確保します。

2. カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントとは、

「行政サービス利用者等からの言動のうち、社会通念に照らし、言動の内容が職員の従事する業務の内容からして妥当性を欠くもの又は手段や態様が相当でないものであって、職員の勤務環境を害するもの」をいう。

3. カスタマーハラスメントの類型

(1) 時間拘束型

長時間にわたり、職員を拘束し、居座りをし、又は電話を続けるなど

(2) リピート型

理不尽な要望について、繰り返し電話で問い合わせする、又は面会を求めるなど

(3) 暴言型

大きな怒鳴り声をあげる、侮辱的発言、人格の否定や名誉を毀損する発言など

(4) 暴力型

殴る、蹴る、たたく、物を投げつける、わざとぶつかってくる等の行為など

(5) 威嚇・脅迫型

脅迫的な発言をする、反社会的勢力とのつながりをほのめかす、机をたたく等の職員を怖がらせるような行為、又は「対応しなければマスコミに言う」、「SNSにあげる」等の脅しなど

(6) 権威型

正当な理由なく、権威を振りかざし要求を通そうとする、お断りをしても執拗に特別扱いを要求するなど、担当する職員だけでは対応が困難な要求、又は、謝罪や土下座の強要など

(7) SNS等インターネット上での誹謗中傷型

職員の対応を撮影した動画、職員の氏名等のインターネット上での公表など、職員の名誉を毀損する、又はプライバシーを侵害する情報を掲載するなど

(8) セクシュアル・ハラスメント型

職員の身体に触る、待ち伏せする、つきまとう等の性的な行動、食事やデートに執拗に誘う、性的な冗談といった性的な内容の発言など

4. カスタマーハラスメントへの対応について

- (1) カスタマーハラスメントがあった場合は、組織として毅然と対応し、状況に応じて、注意・警告、対応を終了するとともに、より適切な対応のため、事案によっては、警察や弁護士等と連携し、法的措置を検討する。

- (2) 職員に対しては、カスタマーハラスメントへの対応に関する研修を実施し、職員の資質向上を図るとともに、職員のための相談体制の整備、社労士や弁護士等の外部アドバイザーも活用しながらカスタマーハラスメント防止策に取り組む。
- (3) カスタマーハラスメントに対して、組織として毅然とした態度で対応し、その内容に応じて、迅速かつ適切に職員の救済を図り、もって職員の良好な勤務環境を確保するための対応要領を策定する。
- (4) 行政サービス利用者等に対して、沖縄県教育委員会におけるカスタマーハラスメント防止策の取組等の周知及び啓発を行う。

5. 留意事項

この基本方針の実施に当たっては、行政サービス利用者等の権利を不当に侵害しないように留意するとともに、幼児児童生徒の最善の利益を確保するために必要な連携等については、組織的な体制のもと、適切に行うものとする。

沖縄県教育委員会 カスタマーハラスメント対策基本方針（案）の概要

～職員を守り、適正な教育行政の運営と質の高い教育活動の推進を図るために～

1. 策定の背景と目的

背景：近年カスハラが社会問題化。改正労働施策総合推進法に基づき、地方公共団体においても雇用管理上の予防・対応措置が義務化。

目的：悪質な言動から事務局職員及び教職員等の尊厳・生活環境を守り、本来取り組むべき業務に注力できる環境を整える。

2. カスタマーハラスメントの定義

「行政サービス利用者等からの言動のうち、社会通念に照らし、言動の内容が職員の従事する業務の内容からして妥当性を欠くもの又は手段や態様が相当でないものであって、職員の勤務環境を害するもの」

3. カスタマーハラスメントの主な類型（8つのパターン）

① **時間拘束型**
長時間の対応、居座り、執拗な長電話等

⑤ **威嚇・脅迫型**
脅し、反社との繋がりがり提示、「SNSやマスコミに言う」等の脅迫

② **リピート型**
理不尽な要望について繰り返し問い合わせや面会要求

⑥ **権威型**
正当な理由ない特別扱い要求、謝罪や土下座の強要

③ **暴言型**
大声での怒鳴り、侮辱的発言、人格否定・名誉毀損

⑦ **SNS等中傷型**
職員の動画・氏名等の無断ネット投稿、プライバシー侵害

④ **暴力型**
殴る・蹴るなどの身体的攻撃、物を投げつける行為

⑧ **セクハラ型**
身体への接触、執拗な食事誘い、性的な発言や付きまとい

4. 施策の方向性（主な取組内容）

組織的対応組織的対応：外部連携：注意・警告や対応終了を組織で行い、警察・弁護士等と連携して法的措置も含め迅速に対処。

体制整備職員の資質向上・研修：対応研修の実施、内部相談体制の整備、弁護士・労士等外部アドバイザーの活用。

要領策定対応要領（マニュアル）策定：事案発生時に迅速に職員の救済・保護を図る具体的な手順引きを整備。

周知啓発理解促進：方針および取り組み内容を利用者等へ広報し、過剰要求の未然防止と相互理解を醸成。

5. 留意事項 & 期待される効果

【留意・配慮事項】

利用者等の権利を不当に侵害しないよう留意。

ハラスメント発生時も、**児童生徒の最善の利益確保**に向けた必要な連携は適切に維持。

【期待される効果】

事務局・学校・教育機関の職員の心身の健康と安全な環境が確保され、過度なストレスなく本来の業務・教育活動に専念可能となり、教育行政全体の適正化と質の高い教育の提供につながる。

総行女第 31 号
令和 8 年 7 月 31 日

各 都 道 府 県 総 務 部 長
(人事担当課、市町村担当課、区政課扱い)
各 指 定 都 市 総 務 局 長
(人事担当課扱い)

殿

総務省自治行政局公務員部
女性活躍・人材活用推進室長
(公 印 省 略)

「職員向けカスタマーハラスメント対策マニュアル」作成のポイント集」の
送付及びカスタマーハラスメント対策の取組について

平素より、当室の業務に御理解、御協力いただき、感謝申し上げます。

地方公共団体は、労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律等の一部を改正する法律（令和 7 年法律第 63 号。以下「改正法」という。）及び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「指針」という。）に基づき、カスタマーハラスメントを防止するために雇用管理上の措置を講じなければならないこととされています。

改正法、指針については、令和 8 年 10 月 1 日から施行・適用されることとなっており、総務省としては、「労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律等の一部を改正する法律の施行期日を定める政令等について」（令和 8 年 2 月 26 日付け総行女第 7 号）等により、情報提供するとともに、各地方公共団体における所要の準備をお願いしているところです。

指針では、職場におけるカスタマーハラスメントの内容及びあらかじめ定めた職場におけるカスタマーハラスメントへの対処の内容を、管理監督者を含む労働者に周知するに当たり、マニュアル等を活用することが対処の例として記載されており、マニュアルの整備はカスタマーハラスメント対策において有効な手段の一つと考えられます。

一方、カスタマーハラスメント対策に係るマニュアル等を整備できていない地方公共団体が一定数見受けられることから、総務省では、各地方公共団体がマニュアルを作成する際の全体構成や主な記載事項、ポイント等を取りまとめた「職員向けカスタマーハラスメント対策マニュアル」作成のポイント集」（以下「ポイント集」という。）を作成しました。

地方公共団体におけるカスタマーハラスメント対策は、職員がその能力を充分に発揮し、質の高い行政サービスを提供するため必要不可欠です。行政サービスの利用者等の権利を不当に侵害しないことなど、公務現場の特性にも留意しながら効果的・積極的な取組を進める上で、本ポイント集をご活用いただき、令和 8 年 10 月 1 日からの防止措置の義務化に向けた準備に適切に対応いただくようお願いいたします。

各都道府県におかれましては、貴都道府県内の市区町村等に対してもこの旨周知いただきますようお願いいたします。

なお、一斉通知・調査システムを通じて、各市区町村に対して、本通知についての情報提供を行っていることを申し添えます。

本通知は、地方公務員法（昭和 25 年法律第 261 号）第 59 条（技術的助言）及び地方自治法（昭和 22 年法律第 67 号）第 245 条の 4（技術的な助言）に基づくものです。

【連絡先】総務省自治行政局公務員部公務員課
女性活躍・人材活用推進室
田邊、浅野目、市川
電話 03-5253-5546（直通）