

長野県職員カスタマーハラスメント対策要綱の概要

背景・趣旨

コンプライアンス・行政経営課

労働施策総合推進法の一部改正（R7.6月）により事業者カスタマーハラスメント（以下、「カスハラ」という。）対応が求められている。（改正法施行期日：公布の日から1年6月以内）

令和7年8月に実施したアンケート結果によれば、職員の3割が「過去3年以内にカスタマーハラスメントを受けたことがある」と回答するなど、本県職員に対するカスハラ事案が見受けられる。こうした行為は職員の精神的な負担となるほか、本来対応すべき行政サービスに影響を与えるおそれがある。

職員が働きやすい職場環境を整備することにより、最高品質の行政サービスを継続的に提供するため「長野県職員カスタマーハラスメント対策要綱」を策定し、カスハラに組織的に対応できるようにする。

対応方針

＜ 組織的に対処することで職員の過度な負担を軽減し、働きやすい職場環境の整備を図ります ＞

概要

①要綱のポイント

・各課室に対応責任者を設置

※受付担当者を孤立させないよう組織的に対処するため各課室の課長補佐、係長等に対応責任者に指定（場合により受付担当者とともに対応）

・職員向け相談窓口の設置

※カスハラ被害を受けた職員や対応責任者からの相談に対応するため、コンプライアンス・行政経営課に窓口を設置
※必要に応じて関係機関と調整して適切に対処

・「対策連絡会議」等により任命権者の枠を越えて県組織全体で対応

※以下により、同一人物からの複数の所属に対するカスハラに組織として対応

①要綱の対象範囲：知事部局、企業局、議会事務局、教育委員会事務局、監査委員事務局、人事委員会事務局、労働委員会事務局

②各所属間の事案の共有、調整、意見交換のため、必要に応じて対応責任者を参集する連絡会議を設置

・職員の基本姿勢、接遇の向上

※職員のカスハラへの適切な対応、接遇の向上を図る（研修の実施等）

②施行

令和7年11月1日

