

カスタマーハラスメントの防止に向けた措置について

労働施策総合推進法が改正され、令和 8 年 10 月から、事業主はカスタマーハラスメント（以下「カスハラ」という。）を防止するため必要な措置を講じることが義務化されることを踏まえ、本県においても、次のとおり必要な措置を講じる。

1 カスハラ対応における基本方針

県民からの意見や要望に対しては丁寧かつ誠実に対応することを基本とし、その上でカスハラにあたるような行き過ぎた言動には組織として、毅然と対応することで職員を守り、良好な職場環境を確保するとともに、行政サービスを適正に提供する。

2 主な取組

- ・対応マニュアルや事例集等の作成
- ・職員研修の実施
- ・各種啓発資材（ポスター、チラシ等）の作成、掲示
- ・相談窓口の周知徹底 など

3 その他

知事と教育長による方針表明

【日 時】令和 8 年 4 月 24 日（金）14 時 30 分から

【場 所】3 階大会議室

＜参考＞カスハラ実態調査アンケート結果概要

【期 間】令和 7 年 5 月 26 日～7 月 25 日（2 か月間）

【対 象】約 4,000 名（知事部局・諸局 ※会計年度任用職員を含む）

【回 答 率】約 28%（1,135 名）

【結果概要】

- ・回答した職員の 73%が、過去 3 年間にカスハラを「受けた（51%）」又は「見たことがある（22%）」と回答
- ・カスハラの発生は県民局建設部（97 件）が最も多く、県民局税務部（88 件）、県民局健康福祉部（79 件）と続いている。

県教委におけるカスタマーハラスメントの防止に向けた取組について

カスタマーハラスメント（以下「カスハラ」という。）の防止に向け、岡山県教育委員会では、知事部局の取組に加え、次の取組を進める。

こうした取組により、教員が教員でなければできない業務に専念できる体制を整備するとともに、カスハラに対して毅然と対応し、教職員が安心して働くことができる職場環境づくりに努める。

主な取組

○過剰な苦情等の抑制に向けた周知・啓発ポスターの作成・配布

学校に対する過剰な苦情等を抑制し、教職員の負担を軽減するため、行き過ぎた行為の自制を求めるポスターを作成し、全校へ配布する。

○録音告知機能付通話録音装置の導入

電話応対時における長時間の拘束や過剰な苦情等を抑制するため、令和 8 年度中に、録音告知機能付通話録音装置を全県立学校に導入する。

○学校問題解決支援コーディネーターの設置

苦情への対応経験が豊富な管理職経験者等をコーディネーターとして津山教育事務所に配置し、町村立学校における、保護者等との間で生じた解決困難な問題の解決に向けた支援を行う。

<参考>教職員向けカスハラ実態調査アンケート結果概要

【期 間】 令和 7 年 6 月 19 日～7 月 25 日

【対 象】 約 6,000 名（市町村立学校の県費負担教職員等を除く。）

【回 答 率】 約 8.7%（521 名）

【結果概要】

- ・ 回答した職員の約 54%が、過去 3 年間にカスハラを「受けた（約 31%）」 「見たことがある（約 23%）」 と回答した。
- ・ カスハラの発生場所は、学校現場が全体の約 75%であった。