

令和8年9月18日

福岡県行政書士会

カスタマーハラスメントに関する基本方針

1 はじめに

昨今、一部の市民・団体、会員等からの当会の職員に対する「不当・過剰な要求」や「職員の人格を否定する暴言・威嚇・脅迫行為」などのいわゆるカスタマーハラスメントにより、当会の職員の人格及び尊厳が傷つけられる事案が複数生じております。また、令和7年に改正された労働施策総合推進法（令和8年10月1日施行）により、事業主は、カスタマーハラスメントに関する防止措置を講じることが義務付けられました。

そこで、このような社会情勢の変化等を踏まえ、福岡県行政書士会(以下「当会」とします)は、当会で働く全ての職員の人権が最大限尊重され、安心して働くことができる環境を維持・向上させるため、本基本方針を定めます。

2 カスタマーハラスメントの定義

本基本方針にいう「カスタマーハラスメント」とは、厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」（令和4年2月）等を踏まえ、当会において行われる、①顧客等の言動であって、②当会の職員が従事する業務の性質、言動等の要求内容の妥当性その他の事情に照らしてその手段・態様が社会通念上許容される範囲を超えたものにより、③当会職員の就業環境が害されるものをいいます。

3 対象となる行為例（例示）

以下の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

(1) 言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

ア 要求に理由がない又は当会の活動内容・権限に関係性が認められない事

項等に関する不当な要求

イ 当会として対応が著しく困難又は対応が不可能な要求

ウ 所定の手続を逸脱した過剰・不当な要求

エ その他上記に準じる不要な要求

(2) 要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動

ア 暴行、傷害行為

イ 大声を出す、机を叩く、蹴る等の威嚇行為

ウ やりとりを録音・撮影してマスコミに提供する、インターネット上に公開すると言及する等の脅迫行為

エ 反社会的勢力とのつながりをほのめかす言動

オ SNS等のインターネット上へ職員のプライバシーに係る情報の投稿等をする行為

カ 強要行為

キ 一度の訪問や電話において、繰り返し同じ言動を行うこと

ク 複数回にわたって執拗に来会や架電（無言電話を含む。）を行うこと、書簡を送付すること等、同じ言動を行うこと

ケ 威圧的な言動

コ 何度も同じ内容の説明や謝罪をさせる行為

サ 長時間にわたる電話

シ 不退去、居座り

ス 職員の人格を否定する発言・差別的な発言・性的な発言

セ 職員への誹謗中傷・つきまとい行為等の嫌がらせ

ソ 職員への精神的な苦痛を伴う言動

タ その他違法・不当な行為

チ 上記に準じる不相当な言動

4 カスタマーハラスメントへの対応方針

当会において、上記のようなカスタマーハラスメント行為が確認された際は、

対応を打ち切るとともに、その後の福岡県行政書士会の管理する施設内への入館、滞在、電話対応、書簡対応をお断りさせていただく場合があります。

また、インターネット上に職員の個人名等が公開されていることが判明した場合は、削除要請その他法的措置を行うことも含めて対処いたします。

さらに、当会が悪質と判断した場合には、警察その他の関係機関に連絡の上、厳正に対処いたします。

以 上