

|   |   |    |               |
|---|---|----|---------------|
| 5 | 年 | 保  | 存             |
| 令 | 和 | 14 | 年 3 月 31 日 満了 |

F N o . - 01010802  
崎 務 ( 企 ) 第 193 号  
崎 広 ( 相 ) 第 92 号  
崎 厚 ( 健 ) 第 166 号  
崎 安 ( 企 ) 第 102 号  
崎 地 ( 企 ) 第 101 号  
崎 刑 ( 企 ) 第 165 号  
崎 交 企 ( 企 ) 第 73 号  
崎 公 ( 企 ) 第 43 号  
令 和 8 年 8 月 31 日

各 部 長  
殿  
各 所 属 長

長 崎 県 警 察 本 部 長

業務に支障を及ぼすおそれのある不当な言動への対応について（通達）

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）が令和8年10月1日に施行される予定であり、今般、厚生労働省において、「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」（以下「厚労省指針」という。）が策定されたところである。

警察においても、著しい暴言、脅迫的な行為、執ようかつ不当な要求等を受けることは実態としてあり、職員の負担軽減を図るため、厚労省指針を踏まえ、下記のとおり対策を講ずることとした。

以上を踏まえ、本通達を令和8年10月1日から施行することとしたので、所属長にあっては、引き続き県民の立場に立った警察活動を推進するとともに、職員がその能力を十分に発揮できる勤務環境を確保されたい。

## 記

### 1 基本的考え方

警察法（昭和29年法律第162号）第2条に規定する責務を遂行する上で、2(3)の申出者への対応が途絶してしまうと、当該申出者の生命、身体又は財産に対する重大な影響が及ぶ場合等があることから、警察の対応の在り方は、民間事業者等における顧客等への対応とは異なる点があることを考慮し、個別の事情を踏まえながら、公平かつ誠実な対応を心掛けなければならない。

そのような観点からも、2(3)の申出者への対応に関して、個別事情を十分に踏まえ

ず画一的な対応を指導したり、いわゆる「カスタマーハラスメント」という文言を用いたりすることは、県民に無用な誤解を与えるおそれもあるため、慎重を期する必要がある。

もっとも朝礼等において、部内向けに一個人としていわゆる「カスタマーハラスメント」を行ってはならない旨の教養等を行う場合には、当該文言を用いることを妨げない。

## 2 定義

### (1) 不当な言動

「不当な言動」とは、次のいずれの要件も満たすものをいう。

なお、不当な言動には、警察本部庁舎、警察署その他の警察施設において行われるもののみならず、(3)の申出者の自宅等職員が日常的に勤務している警察施設以外の場所において行われるものを含み、また、対面のほか、電話、SNS等のインターネット上で行われるものを含む。

ア 申出者の言動であること。

イ 職員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であること。

ウ 職員の就業環境が害されるものであること。

### (2) 職員

「職員」とは、長崎県警察に所属する警察官、事務職員及び技術職員をいい、常勤の職員のみならず、会計年度任用職員を含む。

### (3) 申出者

「申出者」とは、犯罪による被害の申出、近隣トラブルや生活上の不安等に関する相談、職務執行についての苦情その他の警察事象に伴う申出・要求を行う者をいう。

### (4) 職員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言動

ア 「職員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言動」とは、社会通念に照らし、申出・要求の内容又は申出・要求を実現するための手段や態様が相当性を欠くものをいう。

イ アの「相当性」の判断に当たっては、業務の性質、当該言動が行われた経緯・状況・目的、当該言動の態様・頻度・継続性、当該言動を受けた職員側の不適切な対応の有無等個別具体的な状況を踏まえるものとする。

ウ 不当な言動の事例については、厚労省指針において、別表の内容が例示列举されていることから、該当性を判断する際は、当該内容を参考にしつつ、1の基本的考え方等を踏まえた上で警察業務に置き換え、個別具体的に検討するものとする。

### (5) 職員の就業環境が害される程度等

ア 「職員の就業環境が害される」とは、職員が身体的又は精神的に苦痛を与えられ、職員の就業環境が不快なものとなったため、能力の発揮に重大な悪影響が生ずる等当該職員が就業する上で看過できない程度の支障が生ずることをいう。

イ アの「看過できない程度」の判断に当たっては、警察は行政機関でありながら、公共の安全と秩序の維持を担う取締り機関であり、民間事業者等とは異なり、様々な言動に対峙（じ）するための教養・訓練を受けていることのほか、職員個人のこ

れまでの勤務経歴等を踏まえるものとする。

### 3 所属長等の責務

#### (1) 所属長の責務

ア 申出者の言動が不当な言動に該当するか否かについて、2で示した内容に基づき判断の上、該当すると認められる場合は、監督者（警部補（同相当職を含む。）以上の階級にある職員をいう。以下同じ。）を指揮の上、適切な措置を講ずること。

なお、不当な言動に該当しないと判断した場合であっても、職員の心情に配慮した適切な措置を講ずること。

イ 教養の機会を設けるなどして不当な言動に対する職員の正しい理解を深めること。

ウ 職員の不適切な対応により不当な言動が生じることがないように、言葉遣いへの配慮など適切な市民応接を推進すること。

エ 職員の不適切な対応により不当な言動が生じたと認められる場合は、その要因を点検し、コミュニケーション方法等の指導・教養、業務改善を行うなどして再発防止を図ること。

オ 7に掲げる相談体制を周知すること。

#### (2) 監督者の責務

ア 不当な言動のおそれのある状況について現認又は報告を受けた場合は、所属長の指揮の下、対応中の職員への同行、応援要請等を行い、対応中の職員に代わって申出者と対応するなど、組織的な対応を講ずること。

イ 職員から相談を受けた場合は、速やかに当該状況、職員の心身の状況等を確認し、8(1)の要領に基づき所属長に報告すること。

ウ 職員のプライバシーの保護に配慮すること。

### 4 職員が認識すべき事項

(1) 不当な言動のおそれのある状況を認知したときは、監督者に速やかに報告し、組織で対応すること。ただし、組織で対応できない局面においては、申出者に対して毅然とした態度で対応の上、後刻、監督者に速やかに報告すること。

(2) 相談体制に関すること。

(3) 不当な言動に関する相談（以下「相談」という。）、調査への協力その他不当な言動に関し正当な対応をしたことにより、いかなる不利益も受けないこと。

### 5 不当な言動への対応要領

不当な言動への対応要領は、この通達に定めるもののほか、警務部長が定める。

### 6 職員による不当な言動の禁止

(1) 職員は、不当な言動をしてはならない。

(2) 不当な言動の内容によっては、脅迫、強要等刑法（明治40年法律第45号）の規定に抵触するおそれがあるほか、長崎県警察職員の職務倫理及び服務に関する訓令（平成12年長崎県警察本部訓令第14号）第7条に規定する信用失墜行為に該当する場合があることから、警察職員として自覚ある行動をとること。

### 7 相談体制

(1) 長崎県警察ハラスメント防止対策要綱（令和8年2月10日付け崎務（企）第375号

別添)の例により、警察本部にあってはハラスメント防止対策総括責任者(警務部長)、ハラスメント防止対策副総括責任者(警務部警務課長)及びハラスメント相談責任者(警務部警務課政策調整官)(以下「警察本部体制」という。)を、各所属にあってはハラスメント防止対策責任者(所属長)、ハラスメント防止対策推進員(次席、副署長等)及びハラスメント相談員(所属長が指定する者)を、それぞれ置く。

- (2) 「「ハラスメント相談ダイヤル」の運用について(依命通達)」(令和5年3月8日付け崎務(企)第95号ほか)に基づくハラスメント相談ダイヤルにおいても、相談を受け付けるものとする。

## 8 相談に対する適切な対応及び報告

相談の申出等があったときは、次に掲げる措置を速やかに講ずるものとする。

### (1) 事実関係の確認

- ア 相談を受け、又は認知したハラスメント防止対策推進員(次席、副署長等)は、申出内容を聴取し、別記様式1「不当な言動に係る相談受理票」(以下「受理票」という。)により、ハラスメント防止対策責任者(所属長)に報告すること。
- イ ハラスメント防止対策責任者(所属長)は、受理票により、警察本部体制に報告するほか、必要に応じて関係所属に共有すること。
- ウ ハラスメント防止対策責任者(所属長)は、受理票作成後の対応記録について、別記様式2「不当な言動に係る相談対応票」(以下「対応票」という。)により、警察本部体制に報告すること。
- エ ハラスメント相談員(所属長が指定する者)として指定を受けていない職員が相談を受けた場合には、相談者に対し、ハラスメント防止対策推進員(次席、副署長等)若しくはハラスメント相談員(所属長が指定する者)への相談を促し、又は相談者の同意を得て、速やかにハラスメント防止対策推進員(次席、副署長等)若しくはハラスメント相談員(所属長が指定する者)に報告すること。
- オ この通達により作成することとされている様式については、ハラスメント防止対策推進員(次席、副署長等)が保管するものとする。

### (2) 相談者に対する配慮のための措置

- ア 申出者に対応する担当を変更するなど、相談者の心情に配慮すること。
- イ メンタルヘルスの不調が認められる場合は、警務部厚生課健康管理室への相談を促すなど、十分な配慮を行うこと。
- ウ 相談内容が、不当な言動に該当するかどうかを判断することが困難な場合であっても適切に対応すること。

### (3) プライバシーの保護

- ア 相談内容について、無用に吹聴する等しないこと。
- イ 相談者から事情を聴取するときは、当該相談者以外の者の目に触れないようにするなど、相談者等のプライバシーの保護に配慮すること。

## 9 留意事項

- (1) 職員は、県民への対応に係る関係規程(長崎県警察職員の職務倫理及び服務に関する訓令(平成12年長崎県警察本部訓令第14号)、長崎県警察の警察安全相談業務に関する訓令(平成25年長崎県警察本部訓令第7号)、長崎県警察における障害を理由と

- する差別の解消の推進に関する対応要領を定める訓令（平成28年長崎県警察本部訓令第15号）等）の規定を遵守し、申出者の権利を不当に侵害しないよう留意すること。
- (2) 警察施設内については、長崎県警察の庁舎等の管理に関する訓令（令和6年長崎県警察本部訓令第18号）の規定に基づく管理権限を根拠とした対応にも留意すること。
- (3) 部外対応に従事する職員の監督者は、普段から部下職員の勤務実態に心を配り、相談しやすい雰囲気を作るとともに、自らも積極的に声掛けを行うこと。

|    |              |      |      |      |
|----|--------------|------|------|------|
| 担当 | 警務部警務課企画室企画係 | 2630 | 2632 | 2633 |
|----|--------------|------|------|------|

別表（２（４）ウ関係）

不当な言動の例示

|                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ⅰ 言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| ①                          | 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<br>・性的な要求や、労働者のプライバシーに関わる要求をすること。                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| ②                          | 契約等により想定しているサービスを著しく超える要求<br>・契約内容を著しく超えたサービスの提供を要求すること。                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| ③                          | 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求<br>・契約金額の著しい減額の要求をすること。                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| ④                          | 不当な損害賠償要求<br>・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をすること。                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Ⅱ 手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| ①                          | 身体的な攻撃（暴行、傷害等）<br>・殴る、蹴る、叩く等の暴行を行うこと。<br>・物を投げつけること。<br>・わざとぶつかること。<br>・つばを吐きかけること。                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| ②                          | 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）<br>・店舗の物を壊すことをほのめかす発言やＳＮＳ等のインターネット上へ悪評を投稿することをほのめかす発言によって労働者を脅すこと。<br>・ＳＮＳ等のインターネット上へ労働者のプライバシーに係る情報の投稿等を行うこと。<br>・労働者の人格を否定するような言動を行うこと。相手の性的指向・ジェンダーアイデンティティに関する侮辱的な言動を行うことを含む。<br>・土下座を強要すること。<br>・盗撮や無断での撮影をすること。<br>・労働者の性的指向・ジェンダーアイデンティティ等の機微な個人情報について、当該労働者の了解を得ずに他の者に暴露すること又は当該労働者が開示することを強要する若しくは禁止すること。 |
| ③                          | 威圧的な言動<br>・大きな声をあげて労働者や周囲を威圧すること。<br>・反社会的な言動を行うこと。                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| ④                          | 継続的、執拗な言動<br>・同様の質問を執拗に繰り返すこと。<br>・当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立てをすること。<br>・同様の電子メール等を執拗に繰り返し送りつけること。                                                                                                                                                                                                                                                    |
| ⑤                          | 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）<br>・長時間に渡る居座りや電話で労働者を拘束すること。                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

## 別記様式第Ⅰ号

## 不当な言動に係る相談受理票

|                 |                                                                                                                                                              |                                                                                           |       |      |                               |
|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|-------|------|-------------------------------|
| 受理年月日           | 年 月 日                                                                                                                                                        | 受理番号                                                                                      |       | 本部番号 |                               |
| 受理態様            | <input type="checkbox"/> 面談 <input type="checkbox"/> メール <input type="checkbox"/> ハラスメント相談ダイヤル <input type="checkbox"/> その他 (                      )         |                                                                                           |       |      |                               |
| 受理者<br>(作成者)    | 所属                      階級                      氏名                                                                                                           |                                                                                           |       |      |                               |
|                 | <input type="checkbox"/> 対策責任者 <input type="checkbox"/> 相談責任者 <input type="checkbox"/> 対策推進員 <input type="checkbox"/> ハラスメント相談員 <input type="checkbox"/> その他 |                                                                                           |       |      |                               |
| 相談者             | 所属                      階級                      氏名                                                                                                           |                                                                                           |       |      |                               |
| 申出者<br>(行為者)    | 住所                                                                                                                                                           | 生年月日                                                                                      |       |      | <input type="checkbox"/> 人定不詳 |
|                 | 氏名                                                                                                                                                           | 年 月 日生 ( 歳 )                                                                              | 電話    |      |                               |
| 職業              | <input type="checkbox"/> 男性 <input type="checkbox"/> 女性                                                                                                      |                                                                                           |       |      |                               |
| 不当な言動<br>を受けた日時 |                                                                                                                                                              |                                                                                           |       |      |                               |
| 不当な言動<br>を受けた場所 |                                                                                                                                                              |                                                                                           |       |      |                               |
| 不当な言動<br>の概要    |                                                                                                                                                              |                                                                                           |       |      |                               |
| 相談者の<br>心情等     |                                                                                                                                                              |                                                                                           |       |      |                               |
| 参考事項            |                                                                                                                                                              |                                                                                           |       |      |                               |
| 報告状況            | 自所属                                                                                                                                                          | <input type="checkbox"/> 対策責任者 (所属長)                                                      |       |      | 月 日報告                         |
|                 |                                                                                                                                                              | <input type="checkbox"/> 対策推進員 (次席、副署長等)                                                  |       |      | 月 日報告                         |
|                 | 本部                                                                                                                                                           | <input type="checkbox"/> 総括責任者 (警務部長)                                                     |       |      | 月 日報告                         |
|                 |                                                                                                                                                              | <input type="checkbox"/> 副総括責任者 (警務部警務課長)<br><input type="checkbox"/> 相談責任者 (警務部警務課政策調整官) |       |      | 月 日報告                         |
| その他<br>共有先      |                                                                                                                                                              |                                                                                           |       |      |                               |
|                 |                                                                                                                                                              | 報告書送付                                                                                     | 月 日送付 | 受信者  |                               |

※ 「本部番号」欄は、警察本部体制で採番し記載すること。

## 別記様式第2号

## 不当な言動に係る相談対応票

|                                     |             |                                             |       |      |        |
|-------------------------------------|-------------|---------------------------------------------|-------|------|--------|
| 受理年月日                               | 年 月 日       | 受理番号                                        |       | 本部番号 |        |
| 相 談 者                               |             |                                             | 申 出 者 |      |        |
| 対 応 日 時                             | 年 月 日 : ~ : |                                             |       |      |        |
| 対 応 者                               | 所属          | 階級                                          | 氏名    |      |        |
| 対 応 状 況                             |             |                                             |       |      |        |
| 相 談 者 に<br>対する配慮<br>の ため に<br>講じた措置 |             |                                             |       |      |        |
| 備 考                                 |             |                                             |       |      |        |
| 報 告 状 況                             | 自 所 属       | <input type="checkbox"/> 対策責任者（所属長）         |       |      | 月 日 報告 |
|                                     |             | <input type="checkbox"/> 対策推進員（次席調査官、副署長等）  |       |      | 月 日 報告 |
|                                     | 本 部         | <input type="checkbox"/> 副総括責任者（警務部警務課長）    |       |      | 月 日 報告 |
|                                     |             | <input type="checkbox"/> 相談責任者（警務部警務課政策調整官） |       |      | 月 日 報告 |
|                                     |             | 報告書送付                                       | 月 日送付 | 受信者  |        |

※ 「本部番号」欄には、警察本部体制から伝達された番号を記載すること。