

府中町職労は、職場にはびこるパワハラ・セクハラ・カスハラを決して許しません。

アンケートでは約3割が被害を経験しており、対策強化は急務です。組合は監視カメラや録音機器の導入、相談体制の充実などを要求し、誰もが安心して働ける職場づくりを推進しています。ハラスメントのない職場を実現するため、仲間とともに声を上げ、取り組みを前進させます。

「絶対に許してはならない、ハラスメントとの闘い」

—— お客様（住民）はいつでも神様なのか——

広島県本部／府中町職員労働組合



1. ハラスメントの歴史と現状

近年、『ハラスメント』と聞く機会が多くなっていませんか。ハラスメントは現在、社会現象と言っている程、問題になっています。多くの人がハラスメントという言葉を知っていても、その内容を正しく理解し、問題として捉えている人はどれほどいるのでしょうか。まずは、ハラスメントの定義と種類について紹介します。

【ハラスメントの定義】

ハラスメントとは、職場や学校などで他人に対して不快感や苦痛を与える行為です。日本社会では、上司から部下へのパワーハラスメント（パワハラ）や、性的な言動によるセクシャルハラスメント（セクハラ）などが代表的な例です。近年では、様々な形態のハラスメントが問題視され、その範囲も広がっています。

【ハラスメントの種類（一部）】

ハラスメントの名称	具体的な行為
パワーハラスメント（パワハラ）	職場での優越的な立場を背景に、業務上必要な範囲を超えた言動により、労働者の就業環境が害される行為。
セクシュアルハラスメント（セクハラ）	性的な言動や性的指向・性自認に関する偏見に基づく言動で、相手に不信感や不利益を与える行為。
マタニティハラスメント（マタハラ）	妊娠・出産・育児に関して女性が職場で嫌がらせを受ける行為。
エイジハラスメント（エイハラ）	年齢を理由に不利益や差別的扱いを受ける行為。
リモートハラスメント（リモハラ）	リモートワーク環境での過剰な監視や圧力行為。
カスタマーハラスメント（カスハラ）	顧客からの理不尽な要求や暴言行為。

*上記のハラスメントは一部であり、内容についても多様です。

【ハラスメントの歴史と背景】（※諸説あり）

『ハラスメント』という概念自体は比較的新しいものですが、その本質である力関係の不均衡を背景とした精神的・身体的圧力は、古くから存在してきました。

(1) 古代～中世：力と身分が全ての時代

古代メソポタミアやローマ帝国では、奴隷制度をはじめとする明確な身分差が社会構造を形作っていたため、強制労働や身体的制裁は「当然の慣行」とされていました。

(2) 18～19世紀：産業革命時代

産業革命が進み恒常労働は拡大し、長時間労働・低賃金・児童労働が社会問題化。

(3) 20世紀前半～後半：概念の誕生と市民権運動

第二次世界大戦後、世界各地で人権意識が高まり、差別や暴力に対抗する法整備。

- ・1964年：米国公民権法第7編で「雇用における差別禁止」が定められます。
- ・1970年代：米国の裁判例で“Sexual Harassment”という言葉が初めて用いられ、職場の性差別問題として認識されます。
- ・1986年：米国連邦最高裁がメリット銀行事件判決でセクシュアルハラスメントを違法な雇用差別と位置づけます。

日本でも同時期に男女雇用機会均等法（1985年）が制定され、職場の男女差別に対する取り組みが始まります。また日本でハラスメントという言葉が広く知られるようになったのは、1990年代後半からです。当時、企業や学校などでパワーハラスメント、セクシュアルハラスメントが社会問題として取り上げられるようになり、1999年に発生した大手企業でのセクハラ事件や、その後のメディア報道をきっかけに、多くの人がハラスメントについて意識するようになります。

現代の日本社会では、多様化する働き方や価値観の変化により、人間関係の摩擦やコミュニケーションのズレが増えています。また、労働者の権利意識の高まりとともに、職場環境の改善が強く求められています。これに伴い、今まで見過ごされてきたハラスメント行為も社会問題として注目されるようになり、法整備が進められています。

ハラスメントという言葉が定着し、これまで表現することができなかったことも表現できるようになったことで、問題の原因が明瞭になり、環境改善につなげることができるようになったことは前向きにとらえることができます。

ハラスメント問題は、被害者本人だけでなく、職場全体の雰囲気や生産性にも大きな影響を及ぼします。そのため、多くの企業・組織等が社内規則や相談窓口を設置し、防止策に取り組むことが一般的となっています。

◇カスタマーハラスメントの定義（厚労省カスハラ指針）

職場におけるカスハラ（カスタマーハラスメント）は、職場において行われる

- ①顧客等の言動であって
 - ②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年上許容される範囲を超えたものにより、
 - ③労働者の就業環境が害されるものであり、
- ①から③までの要素をすべて満たすものをいいます。

2. 府中町 VS ハラスメント

では、私たちの職場はどうでしょうか。

府中町でも、毎年ハラスメントが発生しています。2025年の相談件数は2件。

しかし、これは氷山の一角にすぎません。「言えない」「我慢するしかない」そうした声にならない被害が確実に存在しています。

2026年2月に「2026年度自治労女性部「年次有給休暇・生理休暇取得等調査（アンケート）」を実施した際に、ハラスメントの状況（2025年の1年間で）の質問に対し、12人が受けたと回答しております。

（回答者の約30パーセント）内訳は、

セクハラが1人、パワハラが6人、マタハラが1人、カスハラが4人です。

アンケート回答者の約3割が、過去1年間に何らかのハラスメントを受けたと回答しています。

この状況で、誰が安心して働きたいと思うのでしょうか。

答えは明らかです。このままではいけません。

【資料①】2026年度自治労女性部「年次有給休暇・生理休暇取得等調査（アンケート）」

正規職員用

7. ハラスメントの状況（2025年の1年間で）

①受けた	②受けていない
10	17

7. (2)-1 どのようなハラスメントですか

ア. セクハラ	イ. パワハラ	ウ. マタハラ	エ. カスハラ	オ. その他	オ. その他の内容
1	4	1	4		

7. (2)-2 誰かに相談しましたか

①相談窓口	②職場の上司	③職場の同僚	④労働組合	⑤他の相談機関	⑥家族・友人	⑦相談窓口がない	⑧相談していない	⑨その他
1	2	3	1		5		1	

会計年度任用職員用

7. ハラスメントの状況（2025年の1年間で）

①受けた	②受けていない
2	22

(2)-1 どのようなハラスメントですか

ア. セクハラ	イ. パワハラ	ウ. マタハラ	エ. カスハラ	オ. その他	オ. その他の内容
	2				

(2)-2 誰かに相談しましたか

①相談窓口	②職場の上司	③職場の同僚	④労働組合	⑤他の相談機関	⑥家族・友人	⑦相談窓口がない	⑧相談していない	⑨その他
			1		1			

また2026年1月に全組合員に組合員アンケート調査を実施し、組合員の抱えている問題や悩みをアンケートに記入してもらっています。その中で防犯やカスハラ対策のため、監視カメラ導入を要望する声もあります。

【資料②】2026年1月 府中町職労アンケート（一部抜粋）

◇自由記述欄（職場の環境や労働条件、人員配置に係る要望等、自由に記載してください。）

*3月に行う春闘交渉に、活用させていただきます。

窓口に防犯カメラの設置を希望します。防犯対策がなすすぎに不安に感じています。

(府中町役場の現状と府中町職労の取り組み事例)

2026年3月1日時点での府中町役場のハラスメント対策と府中町職労の取り組みについて紹介します。

(1) 府中町役場ハラスメントに関する例規について

①府中町議会議員による職員に対するハラスメントに関する条例

②府中町職員の懲戒処分基準及び懲戒処分公表基準に関する規定（別表より）

セクシュアル・ハラスメント	暴行若しくは脅迫を用いてわいせつな行為をし、又は職場における上司・部下等の関係に基づく影響力を用いることにより強いて性的関係を結び若しくはわいせつな行為をした職員	免職又は停職
	相手の意に反することを認識の上で、わいせつな言辞、性的な内容の電話、性的な内容の手紙・電子メールの送付、身体的接触、つきまとい等の性的な言動を行った職員	減給又は戒告
	前項の言動を繰り返した職員	停職又は減給
	前項の言動により、相手が強度のストレスの重積による精神疾患に罹患した場合	免職又は停職
パワー・ハラスメント	職務上の地位や人間関係などの職場内の優位性を背景に、職場において他の職員に対し、本来業務の適正な範囲を超えて、継続的に精神的・身体的苦痛を与える又は職場環境を悪化させた職員	停職、減給又は戒告
	前項の言動により、相手が強度のストレスの重積による精神疾患に罹患した場合	免職又は停職

③府中町職員のハラスメントの防止等に関する要綱

第6条 町長は、ハラスメントに関する苦情相談に対応するため、ハラスメント処理相談員（以下「相談員」という。）を置く。

2 相談員は、次の各号に掲げる職員の区分に応じ、当該各号に定める人数とする。

(1) 総務企画部職員課（以下「職員課」という。）職員のうち総務企画部職員課長（以下「職員課長」という。）が指名するもの 2人

(2) 職員団体が推薦する職員 2人

3 相談員の任期は、2年とする。ただし、補欠の相談員の任期は、前任者の残任期間とする。

4 町長は、相談員の職務を遂行できない事情が生じた場合は、相談員を解任することができる

(府中町職労)

府中町職労から男女2人をハラスメント相談員と推薦しており、また『実効的（抑止・再発防止）なハラスメント対策（ペナルティ等）』を講じて実施することを要求しています。

(2) ハラスメントに関する研修について(府中町役場)

毎年ハラスメントに関する研修を実施しており、2024年はコンプライアンス研修も含めて実施しています。

(3) 名札表記について（2025 年 4 月 1 日から変更）

府中町職員名札の着用に関する規定を改正し、現在表記されている写真の掲載を廃止し、また氏名の表記を名字のみの表記に変更されています。

また、これまでの常勤職員、会計年度任用職員の名札の種類を区別していましたが、改正にあわせて、町の職員全員が同じ表記になるように変更されています。

改正内容	現行	改正後
・ 名字のみの表記 ・ ひらがなでふりがな表記 ・ 写真の削除	課名 フリガナ（カタカナ） 氏名 ローマ字 町章・写真	課名 ふりがな（ひらがな） 氏（名字のみ） ローマ字 町章・「府中町」

（府中町職労）

2025 春闘要求等に係る独自要求書（2025 年 2 月 28 日付）

- ・ 名札表記の改善について

(4) カスタマーハラスメント抑止ポスター掲載について

役場 1 階出入口



役場 2 階正面出入口



役場内の2箇所にカスタマーハラスメント抑止ポスターが掲載されています。

（府中町職労）

人員確保に係る独自要求書（2025 年 11 月 6 日付）

- ・ カスタマーハラスメント対策について
カスタマーハラスメント抑止ポスターを役場内に掲載すること。

(5) 府中町職労掲示板の活用と機関紙の活用について

役場内に2箇所ある府中町職労所有の掲示板を活用して、ハラスメント抑止に繋がる啓発活動を実施しています。

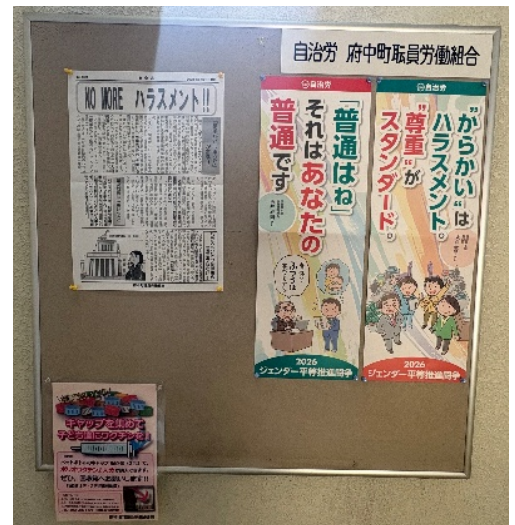
写真は2026年3月2日時点の掲示板

「2026ジェンダー平等推進闘争2種類」

「NO MORE ハラスメント機関紙（府中町職労作成）」掲載中

また定期的にハラスメント抑止に向け、啓発活動の一環としてハラスメントに関する機関紙を発行しています。

府中町職労掲示板



第260号 あゆみ 2024年2月19日発行

ハラスメントにあった！見た！聞いた！⇒組合まで!!

指導でも、善意でもパワハラはパワハラ
① 他部署担当者前での「金庫室を開けておいたら防犯上よくない」というくらいあはれでも小学生でも分かるやうな感情の大きな声で怒鳴る。（大坂地判2014年4月11日「大坂事件」）
② たまたま指導内容が正しくても人前で大声を出して感情的、高圧的かつ攻撃的に部下を叱責し、部下の個性や能力に対する配慮が弱く叱責後のフォローもないのは、行為者本人が善意であっても「典型的なパワハラ」である。（名古屋地判2010年4月21日「地公労基金井野知事（Z市）は労働者（T）雇用（S）事件」）

「たとえ指導目的であろうとパワハラになる」のがポイントです。また、法律や制度が変わっていくにつれて、パワハラの基準も昔と変わっています。「昔は大丈夫だったのに・・・」とならないように、考え方をアップデートしましょう！

「人の好き嫌いが激しい人」や「いじり」で笑いをとる人」は、自覚無く、相手の人格を否定している発言や態度をとっています。これらが起きている記事がありました。これらに当てはまる人は細心の注意を払う必要があります。

自覚しにくいスメハラに注意!!
自らが放つ臭いによって周囲の人々に不快感を与えるハラスメントを「スメハラ（臭い）」と呼び、職場での迷惑行為の類型の一つとされています。原因には、体臭や口臭、タバコや香水の臭いなどが該当します。臭いは個人の体質や好みなどに関わるため、たとえ周囲が困っているとしても原因者となっていない人に指摘がしづらく、本人は無自覚なケースが多いこともあり、解決するのが難しいとされています。また、体臭等だけではなく、自分が良い臭いだと感じる香水なども周囲を不快に感じさせている場合もあります。

前述のように、個人の好みや無自覚が前提となつていて、指摘することによって原因者がひどく傷つく場合もあることを考えると、自覚し改善する以外に解決はないと言わざるを得ないでしょう。

誰もが原因者となる可能性のあるスメハラ。臭いは社会人として意識すべき身だしなみの一部であることを認識し、ご家族や気の置けない友人など、親しい人に自分の臭いを確認してもらうことも必要ではないでしょうか。

セクハラにジェンダーは関係ない
① 「早く結婚しろ」といった発言や、女性だけこぞ「ちゃん」付けて呼んだり、「ははあ」というような中傷発言もセクハラに該当する。（和歌山地判1998年3月11日「若山青果卸売会社事件」）
② セクハラ的な言動に対して、好意的に受け止めたような言動があったとしても、ハラスメント該当性は否定されません。

いまの時代、性的なからかいや冗談、スキンシップが許されるという考え方は通用しません。また、セクハラ被害の最中に嫌がっている素振りがなければ、いつまでセクハラ該当性が断定的に断定できません。

これらの言動についてジェンダーは関係なく、男性から女性、女性から男性に対しても該当します。また、被害者がLGBTQ+である場合も、その意に反する性的発言はセクハラに該当します。

府中町職員労働組合

第316号 あゆみ 2025年6月20日発行

NO MORE ハラスメント!!

「相手がどう思うか」が基準!!
最近、カスタマーハラスメント（カスタムハラ）は大きな社会問題となっています。顧客等によりカスタムハラ行為は、刑法や軽犯罪法等で規制されています。ただし、刑法に規定されていない程度の迷惑な言動や過度な要求に対する法的な規制がほかにありませんでした。しかし、6月4日にカスタムハラから労働者を保護するため、全企業に対策を義務付ける改正労働施策推進法などが参院本会議で可決、成立しました。

カスタムハラ関連は2026年度中の施行をめざし、被害発生を抑止する方策や、発生した場合の被害回復策などを義務付け、労働者が安心して働けるようにし、企業だけでなく、自治体も義務化の対象となりました。

またカスタムハラ以外にも多くのハラスメントが起きているのが現状です。ハラスメントのない社会を実現するために、その行為そのものが「人権侵害」であるという認識を深め、自分も相手も認め、大切に、かつ自己主張を行うことが重要です。いすれにしても、ハラスメントは「相手がどう思うか」ということが第一です。

府中町では、「府中町職員のハラスメントの防止等に関する要綱」を定

め、ハラスメントに起因する問題が発生した時の対応や職員が個人として尊重され、快適に働くことができる職場環境をめざしています。

ハラスメントにあった組合員、また、その状況を見聞きした組合員は、組合事務所へご連絡下さい。相談者はもちろん、事実関係の正確に協力した者に不利な取り扱いは行いません。

ハラスメントの行為者に対しては、職員課と協力しながら事実関係を慎重に調査した上、厳重な処分を当局に求めるとともに、被害者の労働条件および就業環境を改善するために必要な措置を要請していただきます。ハラスメントの予防・解決に努めていきます。

解決方法は「思いやり」
ハラスメントは、制度や要綱だけでは解決できません。何よりも職場の一人ひとりが自分の問題として考え行動していくことが大事です。ハラスメントへの意見や提案をどんどんお寄せください!!

ハラスメントの証拠集めは違法ではない!!
ハラスメント被害者が状況を改善したいと考え録音することは「違法」ではありません。音声の録しも、「絶対に他言しないから」等被害者側から呼びかけて（騙して）、加害者の言動を録音するなどの「反社会的」と捉えられる方法で録ったものとして使えます。日記やメモ等でハラスメントの状況を記すことも重要です。最近では、スマホのアプリで録音やメモ機能等が使えます。メール、SNSでのやり取りを残しておくことも役立ちます。

府中町職員労働組合

(6) 府中町職労の取り組みについて（カスタマーハラスメントに関する要求書の提出）

①カスタマーハラスメント（悪質クレーム等）防止に関する対策指針の策定に関する
要求書の提出（2025年2月28日付）

②人員確保に係る独自要求書の提出（2026年2月27日付）

カスタマーハラスメント対策について

(1) 監視カメラの導入をすること（継続協議）
(2) カスタマーハラスメント抑止ポスターを役場内に掲載すること（実施済）
(3) 録音機能付き電話機の導入をすること（継続協議）
(4) 窓口にICレコーダーの配備をすること（新規）

監視カメラについては、トラブル時の証拠保全を期待しての要求になります。実際に何かトラブルが発生した際に、職員を守る手段としてとても有効であると考えられます。ただし、相談窓口において、非撮影者のプライバシーに特段の配慮が必要になります。

録音付き電話機の導入は、広島県内の自治体で取り入れる自治体が増えてきています。電話の場合、対応が1人になることから証拠保全が難しいと言われており、導入後にカスタマーハラスメントに関する電話が減った自治体も存在するようです。同様に窓口へのICレコーダーの配備は広島市で導入されているため、導入に向け要求中です。

これらは単なる設備ではなく、職員を守るための最低限の手段です。もちろんプライバシーの配慮は必要です。しかし、「守られるべき職員が守られていない現状」を放置する理由になりません。

3. 今後のハラスメント対策と未来について

カスタマーハラスメントは2025年6月に法改正が行われ、2026年10月1日から、企業等にはカスハラ防止のため、雇用管理上、必要な措置を講じることが義務付けられることになります。

自治体でも動きが始まっています。東京都では「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」が施行され、カスハラ防止に向けた取り組みが進められています。条例は、カスハラの一律禁止を掲げているほか、カスハラ防止に関する基本理念、各主体（都・顧客等・就業者・事業者）の責務、カスハラ防止指針の作成・公表などを定めています。

条例ではありませんが、同じ安芸郡の海田町では2025年2月21日施行「海田町カスタマー・ハラスメントの予防及び対応に関する要綱」が制定されています。

近い未来、カスハラは条例や指針の整備だけでなく、より実効性のある対策や措置が求められていくと考えられます。これまで当たり前のように言われてきた「お客様は神様」「お客様の言うことは絶対」という考え方も、見直される時代に来ています。私たちははっきり言います。

職員の尊厳が損なわれていい理由になりません。



4. 結びにかえて

私たちにできることは何でしょうか、私たちは、ハラスメントを完全にゼロにすることは難しい現実を知っています。しかし、それは「何もできない」という意味ではありません。むしろ、このレポートを作成する過程で、私たちは、はっきりと確信しました。ハラスメントは、防ぐことができる。減らすことができる。そして、その力を持っているのは、私たち組合員一人ひとりである。自治体で働く職員として、そして労働組合に結集する仲間として、私たちは職場をより良くするために声を上げ、行動する責任と力を持っています。

ハラスメントを「仕方がない」と見過ごすことは、被害を広げ、職場の尊厳を損なうことにつながります。だからこそ私たちは、以下の姿勢を明確にします。

- ・ おかしいと思ったら声を上げる
- ・ 仲間の声に耳を傾け、孤立させない
- ・ 相談しやすい風土をつくる
- ・ 組織としてのルールづくりと運用を求め続ける
- ・ 管理職・一般職員を問わず、誰もが安心して働ける職場を守る

これらは、誰かがやってくれることではありません。私たち組合が、そして組合員一人ひとりが実行することです。ハラスメントを完全に消すことはできなくても、「起こりにくい職場」「起きてても必ず対応される職場」をつくることはできます。その積み重ねこそが、私たちの働く環境を確実に変えていきます。

府中町職員労働組合

