

2024年12月8日
(T O C 有 明)

春闘要求重点課題学習会 資料

目 次

1.	中途採用者の賃金改善	1
	<資料>中途採用者の給与決定に係る人事院通知等資料	7
	【報告①】雲南市における中途採用者の賃金改善（雲南市職労）	35
	【報告②】経験年数及び5年を超える経験年数の取扱い見直しについて（米子市職労）	36
	【報告③】廿日市市における中途採用者の賃金改善事例（はつかいちユニオン）	37
2.	カスタマーハラスメントに対する取り組み	44
	【報告①】カスタマーハラスメント対策について（静岡県本部）	68
	【報告②】カスハラ対策の取組報告（福岡県本部）	72
	【報告③】カスタマーハラスメント関係要求と当局対応の報告（佐賀県本部）	78

春闘要求重点課題学習会 次 第

1. 開 会 13:00

2. 本部あいさつ

3. 学習会

(1) 中途採用者の賃金改善について 13:05~14:30

・本部提起

自治労本部労働条件局長 亀瀧 真人

・事例報告

①雲南市における中途採用者の賃金改善

鳥根県本部 雲南市職員労働組合 執行委員長 錦織 慎司さん

②経験年数及び5年を超える経験年数の取扱い見直しについて

鳥取県本部 米子市職員労働組合 執行委員長 吉塚 大典さん

③廿日市市における中途採用者の賃金改善事例

広島県本部 自治労はつかいちユニオン 書記長 高木 智子さん

・質疑

(2) カスタマーハラスメントに対する取り組みについて 14:30~16:00

・本部提起「カスタマーハラスメントのない良好な職場をめざして」

自治労本部法対労安局長 上野 友里子

・事例報告

①カスタマーハラスメント対策について

静岡県本部 書記長 神原 光さん

②カスハラ対策の取組報告

福岡県本部 労働局長 中富 裕亮さん

③カスタマーハラスメント関係要求と当局対応の報告

佐賀県本部 労働調査局長 坂井 雅彦さん

・質疑

4. 閉 会 16:00

2023.12.8

春闘要求重点課題学習会

中途採用者の賃金改善

自治労本部 総合労働局
労働条件局長 亀瀧 真人

1. 取り組む意義と必要性

①採用試験を取り巻く状況 ※一部

- ・採用試験応募者数の確保のために、募集年齢の引き上げを行う自治体の増加
- ・経験者採用やUターン採用等新卒直採を最初から求めない自治体の増加
- ・とりわけ資格職（土木技師、建築技師等）は経験者の採用が顕著

②浮き彫りとなっている課題

- ・採用年齢が高くなることにより、同年齢や同様の職種を担う職員と比べて低い格付けが改めて表面化。
- ・経験者であるのにも関わらず、従前に捉われて依然として「低位の格付けからスタート」している。
- ・同年齢との格差による離職の恐れもはらんでいる。（国では民間からの引き抜きが大きな課題となっている）



- ①中途採用者の賃金改善が急務となっている。 ⇒ 当局も認識は同じである。
- ②国公も前掛かりとなって対策を行っている。 ⇒ 改善するチャンスが到来している。
- ③積年の課題であった前歴解消を行うチャンスでもある。 ⇒ 賃上げによる結集力の向上も期待できる。

2. 初任給決定の考え方

①初任給決定の基本的な考え方

新たに職員となった者の職務の級については、能力等を考慮し、職務に応じて決定するものとされています。また、号俸（号給）については、採用試験、学歴免許等の資格、経験年数に基づき決定します。

※地公「初任給・昇格および昇給等の基準に関する規則」に基づいて行われる

②初任給基準表による初任給の決定

通常、新たに採用された職員の級・号給は、職種区分、試験区分、学歴免許等の区分に応じて、「初任給基準表」によって決定されます。

ア 採用試験の結果に基づいて職員になった者

試験欄の「採用試験」の区分のうち、任用の基礎となった試験区分を適用

イ 選考により職員になった者

試験欄の「その他」の区分を適用

【初任給基準表の例】

職種	試験		学歴免許等	初任給
	採用試験	大卒程度 高卒程度		
一般		大卒程度		1級25号俸
		高卒程度		1級5号俸
	その他		高校卒	1級1号俸

ウ 経験者採用試験の結果に基づいて職員になった者

初任給基準表は適用しない

※経験者採用試験とは

民間企業等における実務経験のある者を、係長級以上の官職に採用するために2012年に国で導入された試験区分。

③学歴免許等の資格による初任給の調整

初任給基準表に定められた学歴を超える学歴を有するものは、修学年数の差1年につき4を乗じた号数を加算します。

④経験年数による初任給の調整

ア. 調整の対象となる経験年数

民間経験があるなど、学卒後何らかの前歴がある職員については、初任給基準表で決定した級・号給から経験年数分を調整（加算）することができます。調整の対象となる経験年数は、試験区分で定めた学歴を取得した以降の経験年数を経験年数換算表で換算して算出します。

・学卒後、何らかの前歴を有している中途採用者の初任給決定にあたっては、その前歴が評価されます。評価の基準として「経験年数換算表」を用いて経験年数を算出し、その後調整を行います。

※ 経験年数換算表（別表）により

公務員からは100/100、民間からは（直接役立つ職務以外）80/100 など

(例) 大学卒業後、民間（直接役立つ職務以外）に5年従事
 $5年 \times 80/100 = 4年 \leftarrow 経験年数$

< 経験年数換算表 >

別表第四 経験年数換算表（第十五条の二関係）

経歴		換算率
国家公務員、地方公務員又は旧公共企業体、政府関係機関若しくは外国政府の職員としての在職期間	職員として同種の職務に従事した期間	100/100
	職員の職務とその種類が類似する職務に従事した期間	100/100以下
	その他の期間	80/100以下（部内の他の職員との均衡を著しく失う場合は、100/100以下）
民間における企業体、団体等の職員としての在職期間	職員としての職務にその経験が直接役立つと認められる職務に従事した期間	100/100以下
	その他の期間	80/100以下
学校又は学校に準ずる教育機関における在学期間（正規の修学年数内の期間に限る。）		100/100以下
その他の期間	教育、医療に関する職務等特殊の知識、技術又は経験を必要とする職務に従事した期間で、その職務についての経験が職員としての職務に直接役立つと認められるもの	100/100以下
	技能、労務等の職務に従事した期間で、その職務についての経験が職員としての職務に役立つと認められるもの	50/100以下（部内の他の職員との均衡を著しく失う場合は、80/100以下）
	その他の期間	25/100以下（部内の他の職員との均衡を著しく失う場合及び教育職俸給表の適用を受ける職員に適用する場合は、50/100以下）

イ. 調整方法 ※通常の場合

換算された経験年数に応じて原則として・・・

① 5年間は12月換算

② 5年を超える期間は18月換算

で除し、その号給だけ加算されます。（端数切捨て）

ただし、公務に直接役立つ職務についていた場合は5年を超える期間も12月換算できます。

(例) 高校卒業後、民間（直接役立つ職務以外）に7年従事

① $60\text{月}(5\text{年}) \times 80/100 \div 12\text{月} = 4\text{年}$

② $24\text{月}(2\text{年}) \times 80/100 \div 18\text{月} = 1.06\text{年} \rightarrow 1\text{年}$ 計5年

⇒ 5年 × 4号給 = 20号給

⇒ 高卒初任給が1級5号であれば・・・1級25号給に格付け

< 初任給決定により生まれる格差 >

① 卒業後の経過が「公務に直接役立つ職務」に当たらない場合は、新卒直採者に比べて格差が発生する。

② ①に加え、卒業後5年以上を経過するとさらに差が生まれてしまう。

3. 国公の運用基準の明確化

- ◇ 国家公務員も人材確保が課題となるなか、人事院は各省庁に対して「職員としての職務にその経験が直接役立つと認められる職務」について通知を发出。

(別紙参照) 2022. 9. 12 給与局長通知 「民間企業等からの採用時の給与決定及び職員の昇格の柔軟な運用について」

「各府省固有の所掌分野に限らず、各府省共通の職務に役立つ汎用的なスキル（説明能力、調整能力、企画能力等）を活用して職務に従事していた期間であっても、100分の100の換算率で換算することが可能」と積極的な運用を促す

【参考】

2006年の改正により、民間経験を有する人材確保の円滑化の観点から、公務にとって有用な中途採用者については、給与水準を直採用者と均衡させ、必要があれば上回ることも可能となるよう考え方の転換が図られました。

この考え方のもと、公務に直接役立つ民間経験であれば、5年を超えても12月換算とし、初号制限を撤廃するという制度改善が行われました。

1969年 (昭和44年)	1970年 (昭和45年)	1994年 (平成6年)	2006年 (平成18年)
・ 全ての経験年数が2/3換算	・ 5年以内の経験年数は4/5換算 ・ 5年以上は2/3換算	・ 5年以内の経験年数は2/2換算 ・ 5年以上は2/3換算	・ 公務に直接役立つ民間経験であれば、 <u>5年を超えても12月換算とする</u> ・ <u>初号制限の撤廃</u>

4. 改善に向けた取組

①基本的考え方

直採用者との均衡の観点から、中途採用者の初任給決定（前歴換算）・昇格要件に関する規則・運用の点検・改善を行います。

②ポイントは、以下の4点です。

1) 民間職務経験を100%換算とする ⇒ 入口から格差を生ませない!!

- ・初号制限、5年超の18月換算が残っている場合は撤廃する。
- ・人事院通知を参考に、民間経験を100%換算とする。

2) 2級以上の初任給格付けを可能とする ⇒ 年齢、経験に応じた格付けを!!

- ・経験者採用試験での採用をしていないとしても、民間経験のある中途採用者については国の経験者採用試験採用者の給料決定に準じて、採用者の有する能力、知識経験、免許等を考慮して具体的に就ける職を決め、その者の従事することになる職務（ポスト）に応じて級決定を行う
- ・国の選考採用による中途採用者の給与決定に準じて、経験年数を換算し、必要在級年数をクリアしていれば上位の級に決定する。

3) 最短昇格期間（1年）の適用、在級期間の短縮（5割）をする ⇒ 格差是正は早期に!!

- ・人事院規則通りに規則改正、運用改善を行う。

4) 必要な在職者調整を行う ⇒ 当然、過去の前歴も解消させる!!

- ・一度に調整を行うのが困難な場合は、数年かけて調整する。

例① ※5年以上の18月換算あり

高卒後7年間民間（直接役立つ職務以外）で勤務して、その後採用された場合の初任給格付け

- 60月（5年）×80/100÷12月=4 ×4（号）= 16…①
- 24月（2年）×80/100÷18月=1.06（端数切捨て）≒1 ×4（号）=4…②
- ①+② 16+4=20

初任給決定は高卒初任給1級5号給+ 20 号給 = 1級 25 号給

例② ※5年以上の18月換算無し

高卒後7年間民間（直接役立つ職務）で勤務して、その後採用された場合の初任給格付け

- 60月（5年）×100/100÷12月=5 ×4（号）=20…①
- 24月（2年）×100/100÷12月=2 ×4（号）=8…②
- ①+② 20+8=28

初任給決定は高卒初任給1級5号給+ 28 号給 = 1級 33 号給

5. 闘争に向けたポイント

- ① 各自治体の前歴換算がどのような取り扱いになっていますか？現行の運用の点検から始めましょう！！
- ② 前歴の解消も含めて簡単には改善がなされない要求項目です。通年闘争も見据え、しっかりとした理論武装のうえで組合としての解消手法を積極的に提案していきましょう！！
- ③ そして、まずは中途採用で今後入職する職員に同年齢との差を生ませないように初任給決定の改善を勝ち取りましょう！！
- ④ 既に前歴がある者に対しては、確実に解消出来る方策を労使協議により導きましょう！！（前歴解消は100あれば100通りの手法が）

<資 料>

給 2 — 1 4 8

給 3 — 1 4 9

令和4年9月12日

各府省官房長等 殿

人事院事務総局給与局長

民間企業等からの採用時の給与決定及び 職員の昇格の柔軟な運用について（通知）

民間企業等から職員を採用するに当たっては、各府省において採用される者の専門性や業績等を適切に評価し民間企業等における経験を十分に考慮して給与を決定することが求められます。

また、採用後の職員の処遇については、昇格に必要な在級期間の短縮を含め、職員の能力・実績に応じて柔軟に給与を決定することも可能となっています。

このため、民間企業等からの採用時の給与決定及び職員の昇格の柔軟な運用について別紙及び参考資料1のとおり、当該制度の概略について参考資料2のとおり取りまとめましたので、これらの内容を参考にしつつ、適切な給与決定を行うための仕組みを積極的に活用してください。

別紙

民間企業等からの採用時の給与決定及び職員の昇格の柔軟な運用について

I 民間企業等からの採用時の給与決定

1 民間における企業体、団体等の職員としての在職期間について

経験年数換算表（人事院規則 9—8（初任給、昇格、昇給等の基準）（以下「規則」という。）別表第 4）の「民間における企業体、団体等の職員としての在職期間」欄のうち、「職員としての職務にその経験が直接役立つと認められる職務に従事した期間」欄を適用する場合は、100分の100以下の換算率で換算することとされている。

この場合において、「職員としての職務にその経験が直接役立つと認められる職務」については、各府省固有の所掌分野において必要とされる専門的知識や経験を活用する職務である必要はなく、各府省に共通する職務に役立つ汎用的な能力（説明能力、調整能力、企画能力等）を活用して職務に従事していた期間であっても、100分の100の換算率で換算することができる。【別添「参考資料 1」問 1 参照】

2 経験者採用試験の結果に基づいて新たに職員となった者（※）の職務の級及び号俸の決定について

（※）人事院規則 1—2 4（公務の活性化のために民間の人材を採用する場合の特例）第 3 条、人事院規則 2 1—0（国と民間企業との間の人事交流）第 4 7 条又は人事院規則 2 3—0（任期付職員の採用及び給与の特例）第 9 条の規定により経験者採用試験の結果に基づいて新たに職員となった者として取り扱われる者を含む。

① 経験者採用試験の結果に基づいて新たに職員となった者（以下「経験者試験採用者」という。）の職務の級は、その者の占めることとなる官職の職務とその複雑、困難及び責任の度が同程度の職務に従事する部内の他の職員の職務の級を踏まえ、当該経験者試験採用者の有する知識経験、免許等を考慮して決定することとされている（規則第 1 1 条第 3 項）。

したがって、経験者試験採用者の職務の級を決定するに当たっては、その者の有する経験年数にかかわらず、その者の従事することとなる職務に応じて決定することができる。

② 経験者試験採用者の号俸は、その者の有する経験年数に相応する経験年数を有する部内の他の職員の号俸を踏まえ、当該経験者試験採用者の有する能力等を考慮して決定する（規則第 1 2 条第 1 項第 2 号）こととされている。

る。

したがって、当該経験者試験採用者の能力等を考慮し、当該経験者試験採用者の有する経験年数に相応する経験年数を有する部内の他の職員の号俸を踏まえた上で、それを超える号俸に決定することも可能である。

なお、経験者試験採用者の有する「能力等」には、当該経験者試験採用者の有する「実績等」も含まれることとされている（給実甲第326号（人事院規則9-8（初任給、昇格、昇給等の基準）の運用について）（以下「事務総長通達」という。）第12条関係第4項）ことから、経験者試験採用者の号俸を決定するに当たっては、民間企業での実績等に対する社会における一般的な報酬、給与等の評価額及び前職の給与等を考慮することができる。【別添「参考資料1」問5参照】

3 特定任期付職員に係る号俸決定等について

特定任期付職員（一般職の任期付職員の採用及び給与の特例に関する法律（平成12年法律第125号）第7条第1項に規定する特定任期付職員をいう。以下同じ。）は、高度の専門的な知識経験又は優れた識見を一定の期間活用して遂行することが特に必要とされる業務に従事させる場合に採用することができるものである。

具体的には、一定の業務経験や活動実績を有する、弁護士若しくは公認会計士、大学の教員若しくは研究所の研究者又は高度のデジタル人材のほか、アクチュアリー（保険数理士）、不動産鑑定士、税理士、専門分野のコンサルタント業務経験者、航空機の操縦士等が採用されている。

特定任期付職員の号俸は、その者の専門的な知識経験又は識見の度並びにその者が従事する業務の困難及び重要な度に応じて決定することとされている（人事院規則23-0（任期付職員の採用及び給与の特例）第6条）が、号俸決定に当たっては、採用予定者の専門的な知識経験等に基づく民間企業での実績等に対する社会における一般的な報酬、給与等の評価額等を考慮するものとされている（平成12年任企-590「任期付職員の採用及び給与の特例の運用について」任期付職員法第7条第2項及び第3項並びに規則第6条関係第1項）。

したがって、採用予定者の専門的な知識経験やその知識経験等を活用して業務に従事することにより期待される成果等を考慮し、その者にふさわしい給与を確保する必要性に応じて号俸決定を行うことが可能である。【別添「参考資料1」問7参照】

また、特定任期付職員の任期の中途において、その者の専門的な知識経験等又はその者が従事する業務の困難及び重要な度がより高度なものとなること

に伴い、新たに号俸を決定することが必要であると認められる場合には、その者の号俸を新たに決定することができる（平成12年任企—590「任期付職員の採用及び給与の特例の運用について」任期付職員法第7条第2項及び第3項並びに規則第6条関係第3項）。【別添「参考資料1」問9参照】

さらに、特定任期付職員のうち、特に顕著な業績を挙げたと認められる職員には、12月に俸給月額に相当する額を特定任期付職員業績手当として支給することができる。

Ⅱ 職員の昇格の柔軟な運用

1 昇格に必要な在級期間の短縮について

中途採用者を含む職員を1級上位の職務の級に昇格させる場合、原則として在級期間表（規則別表第6）に定める在級期間（職員を昇格させる場合に必要1級下位の職務の級に在級した年数をいう。以下同じ。）を満たすことが必要（規則第20条第4項）となるが、昇格させようとする日以前における直近の能力評価及び業績評価の全体評語が同項に定める要件を満たすときその他勤務成績が特に良好であるときは、在級期間を最大100分の50まで短縮することができる（同項後段）。

このとき、人事評価の結果が同項に定める要件を満たしていない場合であっても、「その他勤務成績が特に良好であるとき」は、在級期間を短縮することが可能である。この場合、上記の人事評価の要件に相当する勤務成績が必要となるが、それを判定するに当たっては、人事評価の結果に表れにくい勤務実績等を考慮することができる。【別添「参考資料1」問10参照】

2 規則第20条第6項に基づく最短昇格期間の適用について

経験者試験採用者以外の職員を昇格させる場合において、在級期間表に定める在級期間によることとしたときに部内の他の職員との均衡を失すると認められる職員に対する規則第20条第4項の規定の適用については、昇格させようとする日に新たに職員となったものとした場合のその者の経験年数がその者の属する職務の級の1級上位の職務の級をその者の属する職務の級とみなした場合の最短昇格期間（初任給基準表（規則別表第2）の級を基礎とし、同種の職務に引き続き在職したものとして、その者の職務の級に決定できる最短の期間をいう。）以上であるときは、その者の属する職務の級を1級上位の職務の級に決定することができる（規則第20条第6項、事務総長通達第20条関係第9項第1号）。

すなわち、民間企業等を含めた経験が十分にあるなど、在級期間表の在級期間によることが適当でない場合において、昇格させようとする日時点での経

験年数が、1級上位の職務の級までの在級期間を合算した期間以上であるときは、現に属する職務の級に1年以上在級することでその1級上位の級に決定することが可能である。また、勤務成績が特に良好であるときは、前記1の場合と同様に、当該最短昇格期間についても最大100分の50まで短縮することも可能である。

最短昇格期間については、規則第17条各号に掲げる者から人事交流等により引き続いて職員となった者に限らず、各府省において在級期間表に定める在級期間によることが適当でない場合には適用することができる。【別添「参考資料1」問11参照】

3 本府省の課長及び室長等への昇格について

本府省の課長及び室長等の官職を占める職員は、その者が属している職務の級及び当該職務の級に在級している期間にかかわらず、当該課長等の官職を占める場合には、行政職俸給表(一)の8級、当該室長等の官職を占める場合には、行政職俸給表(一)の7級等に決定することができる(規則別表第6在級期間表イ行政職俸給表(一)在級期間表備考第2項、事務総長通達在級期間表関係第1項及び給実乙「行政職俸給表(一)の適用を受ける職員の職務の級の決定等について(通知)」)。

したがって、この場合においては、その者の属する職務の級を2級以上上位の職務の級に決定することも可能である。

以 上

【参考資料 1】

民間企業等からの採用時の給与決定及び 職員の昇格の柔軟な運用に係る照会事例等について

(目次)

I. 民間企業等からの採用時の給与決定

- 問1 経験年数の換算における採用後の職務と異なる種類の職務に従事した期間の取扱い
- 問2 経験年数の換算における民間企業でのアルバイトの期間の取扱い
- 問3 経験年数の換算における自営業・フリーランス等の期間の取扱い
- 問4 採用前の経歴に係る在職証明書の取得が困難な場合の取扱い
- 問5 経験者試験採用者の号俸を部内の他の職員を超える号俸に決定する場合の例
- 問6 経験者試験採用者の号俸の決定に当たって、同じ経験年数を有する部内の他の職員がいない場合等の取扱い
- 問7 特定任期付職員の号俸の決定に当たって役職段階等を考慮することの要否
- 問8 特定任期付職員の同様の職務を行っている部内の他の職員との均衡に関する考え方
- 問9 特定任期付職員の任期の中途において号俸の格付けを変更できる場合

<参考> 特定任期付職員に係る各府省の運用事例等

II. 職員の昇格の柔軟な運用

- 問10 在級期間を短縮する場合のうち「その他勤務成績が特に良好であるとき」に関する考え方
- 問11 最短昇格期間を用いて昇格させることができる場合の例
- 問12 経験者試験採用者を早期に昇格させる手段

【参考資料 1】

I. 民間企業等からの採用時の給与決定

問1 経験年数換算表において、民間における企業体、団体等の職員としての在職期間について「職員としての職務にその経験が直接役立つと認められる職務に従事した期間」は100分の100以下の換算率で換算できる旨定めている。前職において従事していた職務の内容が採用時に就く予定の職務の内容とは異なっても、100分の100の換算率で換算することができるか。

答 可能である。

また、「職員としての職務にその経験が直接役立つと認められる職務」については、各府省固有の所掌分野において必要とされる専門的知識や経験を活用するものである必要はなく、各府省に共通する職務に役立つ汎用的な能力（説明能力、調整能力、企画能力等）を活用して職務に従事していた場合も含まれる。

問2 民間企業でアルバイトをしていた期間について、経験年数換算表の「民間における企業体、団体等の職員としての在職期間」欄を適用できるか。

答 アルバイトをしていた期間の職務内容及び就業実態が常勤職員と同等と認められる場合には、「民間における企業体、団体等の職員としての在職期間」欄を適用することも可能であり、職員としての職務にその経験が直接役立つと認められる職務に従事していた場合には、100分の100の換算率で換算することができる。

問3 自営業・フリーランス等の期間についても、100分の100の換算率で換算することができるか。

答 自営業・フリーランス等の職務に従事していた期間についても、ITスキルを必要とする職務等、特殊の知識、技術又は経験を必要とする職務を行っていたと認められる場合には、「その他の期間」欄の「教育、医療に関する職務等特殊の知識、技術又は経験を必要とする職務に従事した期間で、その職務についての経験が職員としての職務に直接役立つと認められるもの」の区分を適用して、100分の100の換算率で換算することができる。

【参考資料 1】

問4 中途採用者の採用前の経歴に係る在職証明書について、在職していた会社が倒産した、又はフリーランスとして働いていた等の理由で取得が困難な場合、どのように在職の事実確認を行えばよいか。

答 在職証明書の取得が困難な場合には、源泉徴収票、厚生年金の加入記録等の公的書類によるほか、本人の申立書及びその内容を証明する客観的な資料（インターネットを利用して閲覧することができるものを含む。）等に基づいて事実確認を行うことができる。

問5 経験者試験採用者の号俸について、例えば、その者の有する経験年数と同程度の経験年数を有する部内の他の職員のうち、最も高い評価を受けている者の号俸が最高号俸に到達していない場合であっても、前職の給与を勘案したうえで、その者の能力等を評価し、採用時の職務の級の最高号俸に決定することができるか。

答 可能である。

（参考）行政職（一）4級（本省係長級）最高号俸：年収830万円程度

行政職（一）6級（本省課長補佐級）最高号俸：年収930万円程度

（注）俸給月額、本府省業務調整手当、地域手当、期末手当、勤勉手当の合計額

問6 経験者試験採用者の号俸決定に当たり、同じ経験年数を有する部内の他の職員のうち、当該採用者の属する職務の級と同じ級に属する職員がいないときはどうすればよいか（①）。また、同じ経験年数を有する部内の他の職員がいない時はどうすればよいか（②）。

答 ①について、例えば、経験者試験採用者と同じ経験年数を有する部内の他の職員が、当該採用者の属する職務の級より下位の級に属している場合、当該部内の他の職員が昇格して当該採用者と同一の職務の級に属すると仮定した場合に受けることとなる号俸を踏まえ、当該採用者の号俸を決定することができる。

②について、経験者試験採用者の号俸は、その者の有する経験年数に相応する経験年数を有する部内の他の職員の号俸を踏まえることとされている（規則第12条第1項第2号）が、「相応する」は一定の幅をもっていることから、経験者試験採用者の号俸決定に当たっては、その者が有する経験年数の数年前後の経験年数を有する部内の他の職員の受ける号俸を踏まえて決定することができる。

【参考資料 1】

問7 例えば、課長補佐級のポストに特定任期付職員として採用された場合には特定の号俸に決定しなければならないといった決まりはあるのか。

答 特定任期付職員の俸給表は、任期中においてその者の採用時において有する高度の専門的な知識経験等を活用して遂行する業務にふさわしい給与を確保できるようにするものであり、その者が採用後に行うこととなる業務の困難性や重要性の程度、その業務に必要とされる専門的な知識経験等に応じて弾力的に号俸を決定することができる。したがって、例えば課長補佐級のポストに採用された場合についても、特定の号俸に決定しなければならないということはない。

問8 特定任期付職員を高い給与水準に格付ければ、部内の同様の職務を行っている職員との均衡が崩れ、問題ではないか（職員に対して説明が困難ではないか）。

答 特定任期付職員の俸給表は、長期的雇用を前提として、採用後の能力の伸長や経験の蓄積に伴って、昇格、昇給等を行うという他の俸給表の枠組みによらず、その者の有する高度の専門的な知識経験やその広い知見に基づきその者が行うこととなる業務にふさわしい給与を確保することが必要であることから設けられたものである。

したがって、部内の職員とは異なる枠組みで決定されるものであることから、同列に比較することは適当ではないと考える。

問9 特定任期付職員の号俸の格付け変更ができる場合としてどのようなケースが想定されるのか。

答 任期中は、原則、採用時に格付けられた号俸によることとなるものの、例外的に、採用後の業務の進展等によって、その者の従事する業務が変化する可能性もあるところである。したがって、このような任期中の業務の変化（高まり）により、継続的に現行の格付けを上回る、より高い給与上の評価が必要と認められる場合には、当該職員の従事する業務に応じた格付けの変更を行うことを想定している。

【参考資料 1】

＜参考＞ 特定任期付職員に係る各府省の運用事例等

① 特定任期付職員の採用例について

- | | | |
|---------------------|---|-----------|
| ア 弁護士又は公認会計士 | } | 全府省共通の運用例 |
| イ 大学の教員又は研究所の研究員 | | |
| ウ 高度のデジタル人材 | | |
| エ アクチュアリー（保険数理士） | } | 個別府省の運用例 |
| オ 不動産鑑定士 | | |
| カ 税理士 | | |
| キ 専門分野のコンサルタント業務経験者 | | |
| ク 航空機の操縦士 | | |

② 特定任期付職員の俸給決定の例について

＜俸給表に定める号俸決定の例＞

ア IT人材の例

- ・ 情報処理技術者試験のシステム監査技術者資格ないしそれに相当する資格を保有し、システム関係実務の経験年数が5年以上の者を3号俸以上に決定（資格等を保有していない場合については、システム開発等の業務経験や前職でのポジション等を総合的に勘案して決定）
- ・ 上記要件に合致し、直近10年におけるシステム開発等の実務責任者としてのキャリアが3年以上認められる者を5号俸以上に決定（前職における役職・収入等も勘案して決定）

イ 弁護士・公認会計士の例

- ・ 弁護士又は公認会計士登録日からA省採用日までの間の経験年数等を基準とし、前職における役職・収入等を勘案し、総合的に判断

＜俸給表に定めのない俸給決定の例＞

- ・ 指定職クラスの幹部職員に採用する際に、複数の者によって構成される選考委員会において、当該者の有する専門的な知識及び経験が募集要項で示された職務に見合うものであることを確認した上で、経済産業省等により策定されたITスキル標準が最高位であるレベル7の者にあつてはいわゆる枠外2号俸又は枠外1号俸に、レベル6の者にあつては枠外1号俸に決定

【参考資料 1】

Ⅱ. 職員の昇格の柔軟な運用

問10 規則第20条第4項の規定に基づき在級期間を短縮する場合について、「その他勤務成績が特に良好であるとき」とは具体的にどのような場合をいうのか。

答 「その他勤務成績が特に良好であるとき」とは、その職員の勤務成績が規則第20条第4項に規定する人事評価結果の要件に相当するものである場合をいい、それを判定するに当たっては、人事評価の結果に表れにくい勤務実績、評価終了日から昇格させようとする日の前日までににおける直近の能力評価及び業績評価の結果に反映されていない勤務実績等を考慮することが考えられる。

問11 規則第20条第6項の規定を適用し、最短昇格期間を用いて昇格させることができる場合とは、人事交流等職員以外に具体的にどのような場合が考えられるか。

答 規則第20条第6項の規定を適用し、最短昇格期間を用いて昇格させることができる具体例としては、人事交流等によって引き続いて職員となった者のほかにも、国家公務員中途採用者選考試験（就職氷河期世代）や障害者選考採用試験、その他の選考採用で採用された者について、当該職員の採用前の経歴を踏まえた経験年数が最短昇格期間の要件を満たしており、かつ、現に属する職務の級に1年以上在級している場合であって、在級期間表に定める在級期間によることが適当でない場合などがある。

問12 経験者試験採用者については、最短昇格期間に基づく昇格の規定（規則第20条第6項）を適用することができないが、在級期間の短縮のほか、早期に昇格させる手段はないのか。

答 経験者採用試験の結果に基づいて職員となった者の最初の昇格において、在級期間表に定める在級期間によることが適当でない場合には、直近の能力評価及び2回の業績評価の結果が一定の要件（1回はA以上、残りはB以上など）を満たせば、昇格させることが可能となっている（規則第20条第6項、事務総長通達第20条関係第9項第2号）。

以 上

給与体系の概略

	試験採用職員	選考採用職員		経験者試験採用職員	交流採用職員	任期付採用職員		非常勤職員
		一般	1 - 2 4			一般	特定任期付	
		【後掲(2)】	経験者採用試験方式【後掲(1)】			【後掲(3)】		
俸給	<ul style="list-style-type: none"> 初任給は、試験種別の基準を基礎に決定 	<ul style="list-style-type: none"> 初任給は、職務に応じ、経歴等を考慮して決定 	経験年数分の昇格・昇給で到達する範囲内で決定	採用されるポストに応じ、経歴や能力等を考慮して決定 ※ 能力等を踏まえ、部内トップより高い号俸決定も可能	<ul style="list-style-type: none"> 専門的な知識経験の度、従事する業務の困難度等に応じ弾力的に決定 ※民間での実績等に対する一般的な報酬額等も考慮 俸給月額を最高で事務次官級まで可能 ※枠外の決定には人事院承認が必要 	<ul style="list-style-type: none"> 類似職務に従事する常勤職員の級の初号を基礎として、職務内容・経験・地域を考慮して決定 		
ボーナス	<ul style="list-style-type: none"> 期末手当：年間2.4月分 勤勉手当：平均で年間1.9月分（勤務成績に応じて支給、標準の場合は年間1.84月） 				<ul style="list-style-type: none"> 期末手当：年間3.25月分 特定任期付職員業績手当：特に業績を挙げた場合、1.0月分 ※特定任期付職員業績手当は人事院協議が必要 	<ul style="list-style-type: none"> 任期が相当長期の場合、期末・勤勉手当相当の給与支給に努める必要 		
諸手当	<ul style="list-style-type: none"> 職務関連：俸給の調整額、俸給の特別調整額、特殊勤務手当等 地域関連：地域手当、広域異動手当等 生活関連：扶養手当、住居手当、通勤手当等 人材確保関連：本府省業務調整手当、初任給調整手当等 				<ul style="list-style-type: none"> 地域手当、通勤手当等を除き不支給 	<ul style="list-style-type: none"> 通勤手当相当の給与は支給 その他も各府省の判断で支給可能 		

特定任期付職員（23区内勤務者）の給与モデル額

	俸給月額	地域手当込み月例給	年間給与
1号俸	375,000 円	450,000 円	701 万円
2号俸	422,000 円	506,400 円	789 万円
3号俸	472,000 円	566,400 円	891 万円
4号俸	533,000 円	639,600 円	1,007 万円
5号俸	608,000 円	729,600 円	1,190 万円
6号俸	710,000 円	852,000 円	1,412 万円
7号俸	830,000 円	996,000 円	1,651 万円
枠外 1	950,000 円	1,140,000 円	1,890 万円
枠外 2	1,070,000 円	1,284,000 円	2,128 万円
枠外 3	1,175,000 円	1,410,000 円	2,337 万円

【参考】行(一)・指定職のモデル年間給与
 本省課長 1,253 万円 本省局長 1,765 万円
 事務次官 2,318 万円

(1)経験者採用試験方式による中途採用者の場合

※公務の活性化のため採用された職員(規則1—24)、交流採用職員(官民人事交流法第2条第4項)、任期付職員(任期付職員法第3条第2項)を含む

初任給決定

採用されるポストに応じ、経歴や能力等を考慮し決定

①級の決定について

採用者の占めることとなる官職の職務とその複雑、困難及び責任の度が同程度の職務に従事する部内の他の職員の職務の級を踏まえ、(当該採用者の有する知識経験、免許等を考慮して) **級を決定することが可能**です。

②号俸の決定について

経験者試験採用者の有する経験年数に相応する経験年数を有する部内の他の職員の号俸を踏まえ、当該経験者試験採用者の有する能力等を考慮して決定します。

なお、職員的能力等を踏まえ、**部内で最も高い評価を受けてきた職員をも超える号俸にすることも可能**です。

昇格

能力・実績に応じたよりメリハリある人事管理が可能となる要件を設定

在級期間の短縮等

- ✓ 勤務成績が特に良好であるときは、**50%まで短縮した在級期間で昇格が可能**です。
- ✓ **管理職ポスト(本省課長・室長)への抜てきの場合**は、**在級期間を問わず昇格が可能**です。

○在級期間表 行(一)

※一般職(大卒)の場合

職 務 の 級								
2級	3級	4級	5級	6級	7級	8級	9級	10級
3	4	4	2	2	4	3	3	3

最初の昇格に関する特例

- ✓ 通常の昇格要件によることとしたときに部内の他の職員との均衡を失すると認められる場合は、直近の能力評価及び2回の業績評価のうち、**1回はA以上、残りはB以上**である場合は**1年以上在級していれば昇格可能**です。

(2)その他選考採用（経験者採用方式により決定される場合を除く）による中途採用者の場合

初任給決定

級は職務等に応じて決定。号俸は経験年数に応じて調整が可能

①級の決定について

初任給基準表の級を基礎として、民間等の経験年数に相当する期間在職したものとみなして昇格させた場合に決定できる級の範囲内で、職務等に応じて決定します。

②号俸の決定について

号俸は初任給欄を昇格させた号俸又は最低号俸に、経験年数換算表に定めるところにより換算して得られる経験年数による調整を行い決定します。

経験年数換算表（規則9-8 別表第4） 一部抜粋

経 歴		換 算 率
民間における企業等 の職員としての在職期間	直接役立つと認められる職務に 従事した期間	100/100以下
	その他の期間	80/100以下

職員としての職務にその経験が直接役立つと認められる場合には、**100/100と換算することが可能です。**

昇格

能力・実績に応じたよりメリハリある人事管理が可能となる要件を設定

在級期間の短縮等

- ✓ 勤務成績が特に良好であるときは、**50%まで短縮した在級期間で昇格が可能**です。
- ✓ **管理職ポスト（本省課長・室長）への抜てきの場合**は、**在級期間を問わず昇格が可能**です。

○在級期間表 行(一)

※一般職（大卒）の場合

職 務 の 級								
2級	3級	4級	5級	6級	7級	8級	9級	10級
3	4	4	2	2	4	3	3	3

最短昇格期間

- ✓ 在級期間表の在級期間によると部内均衡を失すると認められる職員に対しては、当該期間に従うことなく、**経験年数が最短昇格期間を満たせば在級1年で昇格**させることができます。

【最短昇格期間】

初任給基準表の級を基礎とし、同種の職務に引き続き在職したものととして、その者の職務の級に決定できる最短の期間（※）

※ 勤務成績が特に良好であるときは、50%まで期間の短縮が可能

（例）初任給基準について一般職（大卒）の区分が適用される採用者が3級から4級に昇格する場合

→ 3年 + 4年 + 4年 = 最短昇格期間は11年のため、11年（勤務成績が特に良好である場合は5年6月）以上の経験があれば4級昇格可能

(3)特定任期付職員制度による中途採用者の場合①（俸給関係）

初任給決定

特別な俸給表を適用（号俸は採用される者の知識経験、業務内容等を踏まえ柔軟に決定）

- ✓ 高度の専門的な知識経験又は優れた識見を有する者を、その知識経験等を一定の期間活用して遂行することが特に必要とされる業務に従事させる場合（特定任期付職員）には、**特別な俸給表を適用**します。

	俸給月額	号俸決定の基準
1号俸	375,000円	高度の専門的な知識経験を活用して業務を行う場合 ↓ 専門性の程度や業務の困難・重要度に応じて決定
2号俸	422,000円	
3号俸	472,000円	
4号俸	533,000円	
5号俸	608,000円	
6号俸	710,000円	
7号俸	830,000円	
枠外1	950,000円	さらに、極めて高度の専門性を有する民間人材を採用する場合には、人事院の承認を得て、 一般職職員の中では最高額である事務次官の俸給月額を上限 （俸給月額117.5万円、年収2,300万円程度）として、俸給月額を決定することが可能です。
枠外2	1,070,000円	
枠外3	1,175,000円	

採用される者の専門的な知識経験や業務の内容等を踏まえながら、各府省において柔軟に決定可能です（任期の中途においてその者の専門的な知識経験や業務の内容等がより高度なものになった場合は、新たな号俸の決定が可能です）。

さらに、極めて高度の専門性を有する民間人材を採用する場合には、人事院の承認を得て、**一般職職員の中では最高額である事務次官の俸給月額を上限**（俸給月額117.5万円、年収2,300万円程度）として、俸給月額を決定することが可能です。

(3)特定任期付職員制度による中途採用者の場合②（手当関係）

特定任期付職員業績手当

特に顕著な業績を挙げた職員に支給できる手当

- ✓ 特に顕著な業績を挙げたと認められる職員には、あらかじめ人事院事務総長に協議した上で、俸給月額に相当する額を特定任期付職員業績手当として支給することができます（支給月は12月）。

特に顕著な業績を挙げた場合の例

- ① 期待されていた目標をはるかに超える業績を挙げた場合
- ② 本人の業績、活動が期待されていた分野以外の分野にも大きな影響を与えた場合
- ③ その他、個別の行政分野において多大な貢献をした場合

特定任期付職員の俸給月額

1号俸	2号俸	3号俸	4号俸	5号俸	6号俸	7号俸	枠外1	枠外2	枠外3
375,000円	422,000円	472,000円	533,000円	608,000円	710,000円	830,000円	950,000円	1,070,000円	1,175,000円

※ 特定任期付職員はその業務にふさわしい水準の特別な俸給表が適用されていることから、勤勉手当は支給されません（通常期待される業績は俸給で一体的に評価）。

民間企業等からの採用時の給与決定及び職員の昇格の柔軟な運用（概要）

趣旨

- 民間企業等から職員を採用するに当たっては、採用される者の専門性や業績等を適切に評価し民間経験を十分に考慮して給与を決定する必要
 - 採用後の職員の処遇については、昇格に必要な在級期間の短縮を含め、職員の能力・実績に応じて柔軟に給与を決定することも可能
- ➡ このことを踏まえた民間企業等からの採用時の給与決定及び職員の昇格の柔軟な運用を今般の通知として明記

I 民間企業等からの採用時の給与決定

1 民間における企業体、団体等の職員としての在職期間	「職員としての職務にその経験が直接役立つと認められる職務」について、各府省固有の所掌分野に限らず、各府省共通の職務に役立つ汎用的なスキル（説明能力、調整能力、企画能力等）を活用して従事していた職務であっても、民間企業等での在職期間を原則100/100で換算可能
2 経験者試験採用者等の職務の級及び号俸の決定	号俸決定の際に考慮する「その者の能力等」には、民間企業等での実績も当然含まれることから、当該実績に対する社会における一般的な評価額、前職の給与等を考慮することが可能
3 特定任期付職員に係る号俸決定等	採用される者の専門性の程度や業務の困難・重要度に応じて弾力的に号俸決定を行うことが可能であり、その際、民間企業等での実績に対する社会における一般的な評価額、前職の給与等を考慮採用後特に顕著な業績を挙げたと認められる職員には、特定任期付職員業績手当を支給可能

II 職員の昇格の柔軟な運用

1 在級期間（※）の短縮	勤務成績が特に良好であるときは、50%まで短縮した在級期間で昇格が可能。その際、直近の人事評価の結果が最上位である等の要件を満たさない場合でも、それに相当する人事評価の結果に表れにくい勤務実績等を考慮することが可能
2 最短昇格期間の適用	民間企業等を含めた経験が十分にあるなど、在級期間表の在級期間によることが適当でない場合には、昇格時点の経験年数が最短昇格期間（在級期間を合算した期間。勤務成績が特に良好であれば合算期間を50%まで短縮可）を満たせば在級1年で昇格可能
3 本府省の課長及び室長等への昇格	本府省の課長及び室長等へ就けば、在級期間にかかわらず職務に応じた級に昇格が可能であり、2級以上上位の職務の級に決定することも可能

初任給決定方法の改正の概要

(1) 初任給基準表 【規則9-8 別表第六】

- ① 初任給基準表に掲げる級・号俸について、級構成の再編及び号俸の4分割化に対応した見直しを行う。
- ② 短大卒など採用後の昇給期間の短縮が行われているケースについては、昇給期間の短縮の仕組みが廃止されたことに伴い、その比較の対象とすべき職員の初任給・昇給決定とのバランス（有利性の付与）が現行制度における取扱いと同様となるよう、適切な号俸の上乗せ措置を行う。

(例) 行政職俸給表(-)初任給基準表

試験	改正前		改正後
I種	3級1号俸	→	2級1号俸
II種	2級2号俸	→	1級25号俸
III種	1級3号俸	→	1級5号俸
A種	2級2号俸	→	1級26号俸
B種	1級5号俸	→	1級15号俸
その他	1級2号俸	→	1級1号俸

(2) 経験年数を有する者の号俸決定 【規則9-8 第15条】

民間で経験を有する人材の確保の円滑化という観点から、中途採用者の有する公務に有用な採用前の経験・実績を給与上適切に評価できるよう、また、学卒後公務に直ちに採用された者（直採用）と同等の初任給決定ができるよう、以下の措置を行う。

- ① 「職員の職務にその経験が直接役立つと認められる職務であつて人事院の定めるものに従事した期間のある職員の経験年数のうち部内の他の職員との均衡を考慮して各庁の長又はその委任を受けた者が相当と認める年数」については、5年を超えた年数についても12月4号俸の換算を可能とする。

〈給実甲第326号 第15条関係第7項〉

- この条の第1項の「職員の職務にその経験が直接役立つと認められる職務であつて人事院の定めるもの」は、次に掲げる職務であつて各庁の長又はその委任を受けた者が公務に特に有用であると認めるものとする。
 - 一 その者の職務と同種の職務（職員として在職したものに限る。）
 - 二 前号に掲げる職務以外の職務に在職した年数を経験年数換算表に定めるところにより100分の100の換算率によって換算した場合における当該職務

- ② 現行の規則9-8第15条ただし書の初号制限を撤廃する。

- ③ 経験年数の号俸換算は、これまで同様、経験年数を1年（12月）単位で評価することを原則としているが、昇給日が1月1日とされたことに伴い、直採用の部内職員との均衡上必要がある場合には、人事院の定めるところにより1年未満の端数の月数を号俸に換算可能とする。〔別紙1参照〕

〈給実甲第326号 第15条関係第8項〉

○ この条の第1項の「人事院の定める者」は、次の各号に掲げる者とし、同項の「人事院の定める数」は、当該者の区分に応じ当該各号に定める数とする。

一 この条の規定による調整に当たりその者の経験年数の月数のすべてを12月で除すこととされる者（第37条第1項に規定する特定職員となった者を除く。）で、端数の月数が9月以上となるもののうち、部内の他の職員との均衡上必要があると認められるもの 3

二 前号に掲げる者に準ずる者としてあらかじめ事務総長の承認を得たもの 同号の規定に準じて事務総長の定める数

(3) 昇給の抑制に伴う経過措置 【規則9-8-57 附則第5項】

平成19年1月1日から平成22年1月1日まで昇給の1号俸抑制が行われることから、その間の経験年数等の号俸反映についても部内職員との均衡を図るため、平成19年1月1日以後に採用された職員で、規則9-8第14条から第16条までの適用を受ける者の経験年数調整及び修学年数調整について、1年あたり1号俸の抑制措置を行う。

〔別紙2参照〕

【概要】

- ① 平成19年1月1日以後新たに職員となり、採用日から年単位で調整年数（修学年数調整・経験年数調整分）をさかのぼった日が平成22年1月1日前となる者について調整を行う。
- ② 採用日から調整年数をさかのぼった日の翌日から採用日までの間における昇給日（平成19年1月1日から平成22年1月1日までの間におけるものに限る。）の数に相当する号数を規則9-8第14条から第16条の規定により得られる号俸の号数から減じて初任給を決定する。

(4) 部内均衡上特に必要があると認められる既採用者の在職者調整

【規則9-8第43条、給実甲第1014号】

規則9-8第15条の経験年数を有する者の号俸決定の基準の改正に伴い、平成8年4月1日以後に採用された職員のうち、部内の他の職員との均衡上特に必要があると認められる者に限り、平成18年4月1日（適用日）に号俸の調整措置を行うことができる。

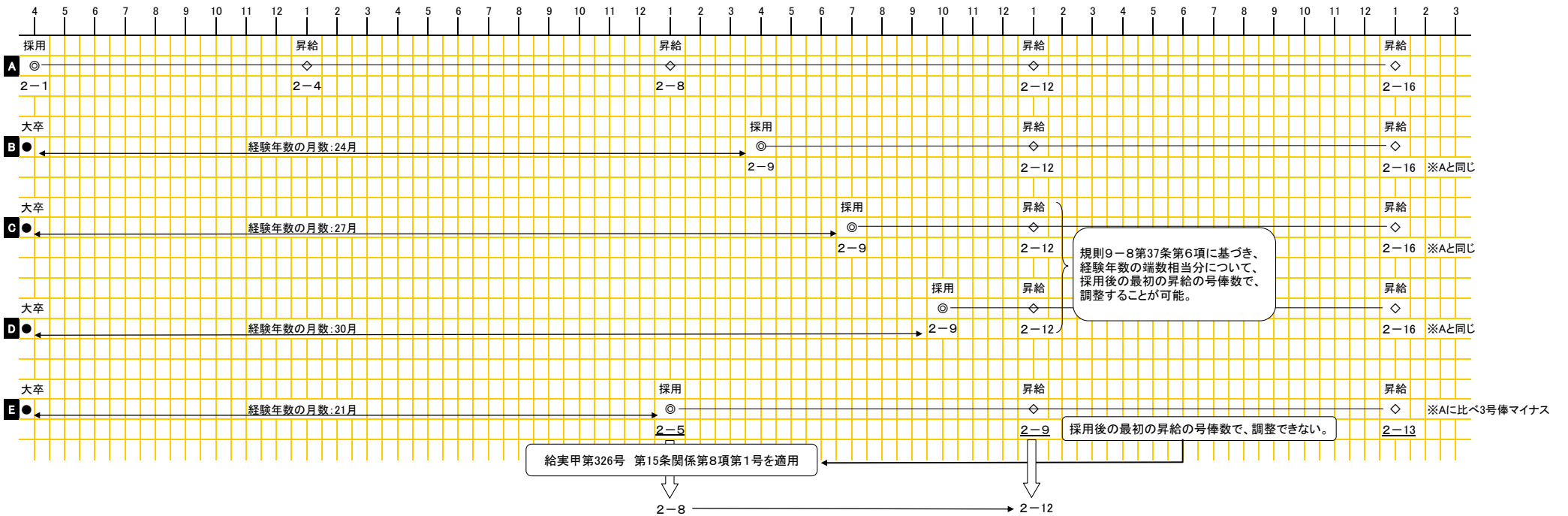
【概要】

- ① 適用日に採用時の職務の級に引き続き在職する者については、適用日にその者が新たに職員となったものとして、新初任給基準を適用した場合に得られる号俸を上限として調整できる。
- ② 適用日以前に採用時の職務の級から昇格した者については、適用日以前に行われた昇格がないものとして①を適用した後にその昇格が適用日に行われたものとした場合に得られる号俸を上限として調整できる。

※平成8年3月31日以前の採用者は調整の対象とはなっていないため、上記による調整の対象者及び調整号俸数の決定に当たっては、これら調整の対象とならない職員との給与上の均衡に留意する必要がある。

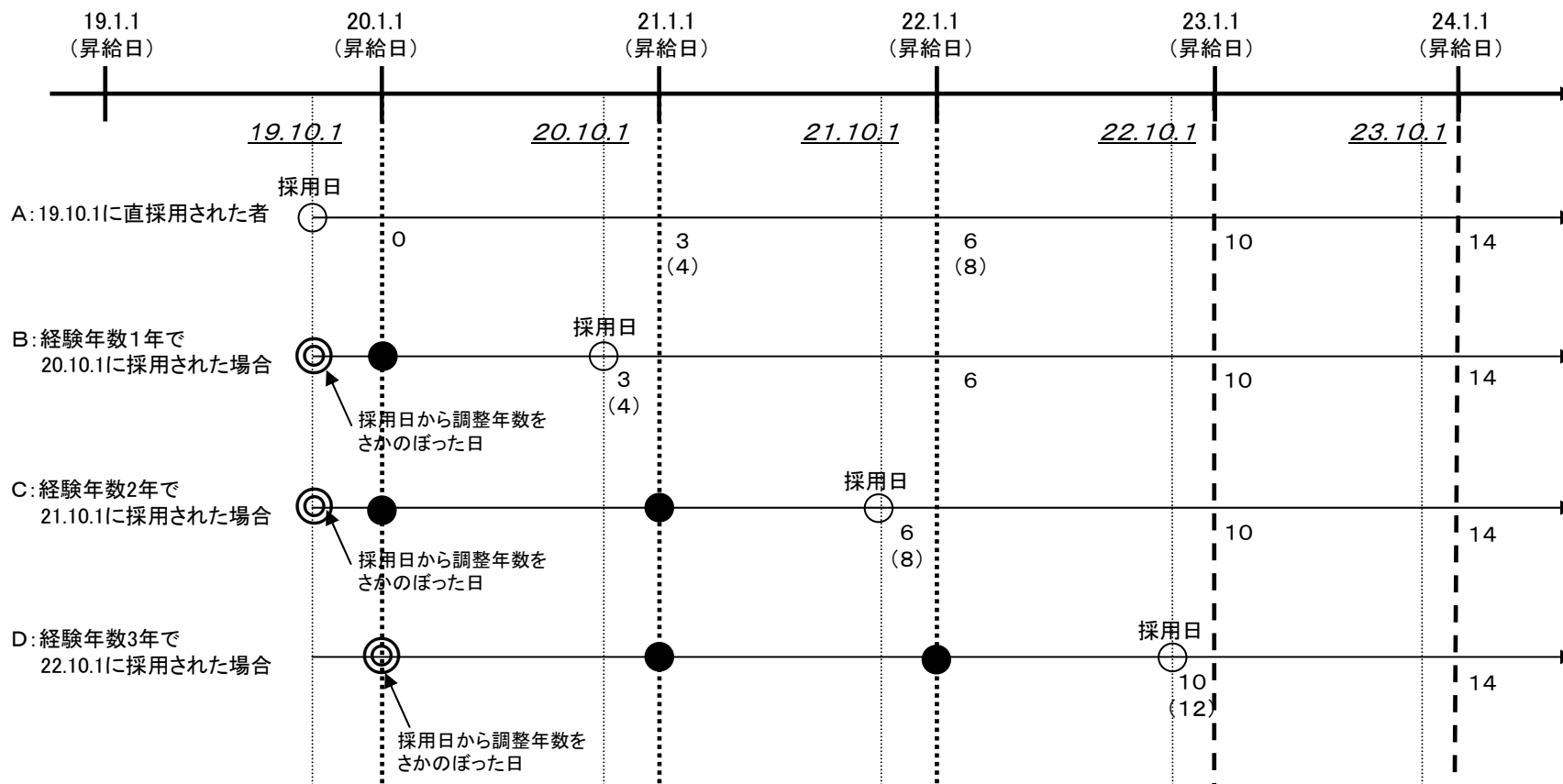
経験年数を有する者の号俸決定 【規則9-8 第15条】

新制度における初任給決定の例



(注)平成19年1月1日から平成22年1月1日までの期間については、規則9-8-57の附則の規定に基づいて、昇給号俸数及び経験年数を有する者の号俸決定が抑制されることとなっている。

昇給の抑制に伴う経過措置 【規則9-8-57 附則第5項】



[注]

- ・全て一般職員の場合を示している。
- ・日付以外の数字は、号俵を表している。また、()内の数字は、昇給号俵数又は経験年数を有する者の号俵決定の抑制がないものとした場合の号俵。

給実甲第1014号

平成18年2月1日

人事院事務総長

経験年数を有する者の初任給の号俸の調整基準の改正に伴う在職者の号俸の決定について（通知）

人事院規則9-8-57（人事院規則9-8（初任給、昇格、昇給等の基準）の一部を改正する人事院規則）（以下「規則9-8-57」という。）の施行により、経験年数を有する者の初任給の号俸の調整基準が改められることに伴い、平成18年4月1日（以下「適用日」という。）の前日から引き続き在職する職員の適用日における号俸の決定については、人事院規則9-8（初任給、昇格、昇給等の基準）（以下「規則」という。）第43条の規定により、下記に従って行うことができることとしたので通知します。

記

- 1 平成18年4月1日以後に採用された職員のうち、適用日において採用時の職務の級（規則9-8-57による改正前の規則第26条又は第28条の規定に基づき採用日以後に号俸を決定された職員にあっては、当該号俸を決定する際の計算の過程における採用時の職務の級を含む。次項において同じ。）及び法律の規定に基づき職務の級の切替えが行われた場合におけるこれに相当する職務の級に在職する職員であって、当該職員が適用日において現に受けている号

俸より、適用日においてその者が新たに職員となったものとして改正後の規則の規定を適用した場合に得られる初任給の号俸が有利な職員については、部内の他の職員との均衡上特に必要があると認められる場合に限り、その者の適用日における号俸を当該初任給の号俸を超えない範囲内で決定することができる。

2 平成8年4月1日以後に採用された職員のうち、適用日以前に採用時の職務の級（法律の規定に基づき職務の級の切替えが行われた場合におけるこれに相当する職務の級を含む。）より上位の職務の級（法律の規定に基づき職務の級の切替えが行われた場合におけるこれに相当する職務の級を含む。）に昇格し、引き続き当該職務の級に在職する職員であって、当該職員が適用日において現に受けている号俸より、その者の適用日以前に行われた昇格がないものとみなして前項の規定を適用した後にその昇格が適用日に行われたものとした場合に得られる号俸が有利な職員については、部内の他の職員との均衡上特に必要があると認められる場合に限り、その者の適用日における号俸を当該得られる号俸を超えない範囲内で決定することができる。

3 平成8年4月1日以後に採用され、適用日において休職等をしている職員のうち、当該職員が適用日において現に受けている号俸及び当該職員に対し給実甲第192号の規定による調整をいったん行ったものとした場合に得られる号俸より、適用日においてその者が新たに職員となったものとして前2項の規定を適用して得られる号俸が有利な職員については、部内の他の職員との均衡上特に必要があると認められる場合に限り、その者の適用日における号俸を当該得られる号俸を超えない範囲内で決定することができる。

4 平成8年4月1日以後に採用された職員のうち、適用日前に規則第17条から第19条まで、第26条又は第28条の規定に基づき個別に人事院又は事務総長の承認を得て号俸を決定された職員の適用日における号俸について、前3項の規定による場合には著しく部内の他の職員との均衡を失すると認められるときは、あらかじめ事務総長の承認を得て当該職員の適用日における号俸を決定することができる。

- 5 適用日以後に新たに経験年数を有する者を採用した場合においてその者との均衡上特に必要があると認められる場合その他第1項から第3項までの規定の趣旨に照らし相当と認められる場合には、あらかじめ事務総長の承認を得て適用日後の日における職員の号俸を決定することができる。
- 6 第1項から第3項までの規定を適用して号俸の決定を行った職員については、調書等を作成し、当該号俸の算出の過程等を明確にしておくものとする。

以 上

＜参考② 2009年改正時資料＞

人事院規則 9—8 等の一部改正について(概要)

平成21年6月5日
人事院給与第二課

【改正の概要】

I 人事院規則 9—8 (初任給、昇格、昇給等の基準) 及びその運用通達 (昭和44年給実甲第326号) の一部改正

級別資格基準表を廃止し、初任給、昇格、初任給基準を異にする異動及び俸給表を異にする異動などに伴う職務の級の決定について、これまで級別資格基準表の資格基準に従い行ってきたものを以下のように改正。

(1) 昇格 (第20条等)

- ① 職務に応じ、勤務成績に従って決定することを明示。 (第1項)
- ② 昇格するのに必要な1級下位の職務の級に在級した年数 (現行の級別資格基準表の必要在級年数と同じ年数) を規定する在級期間表を新設し、勤務成績が良好な職員を1級上位の職務の級に決定する場合には、原則的にはこれに従うことを規定。 (第4項前段)
 なお、行(一)7級以上等については、在級期間表の備考で別に定める要件を必要とする旨規定するが、これは例えば本省課長就任時に在級期間にかかわらず行(一)8級に決定することができるといった人事院が別途定める基準であり、現行同様として変更しない。 (第4項前段、第5項、第7項)
- ③ 人事評価の結果に応じて柔軟な昇格管理を可能とするよう、勤務成績の特に良好な職員の昇格については、在級期間を5割まで (従来8割まで) 短縮して決定できることを規定。 (第4項後段)

なお、2級以上上位の職務の級への昇格 (第5項として項を移動)、人事評価の結果の活用方法 (第2項として項を移動) については、本年4月に措置しており、変更は加えていない。

(例) 行(一)在級期間表

注:昇格に必要な1級下位の職務の級に在級した期間

職 務 の 級								
2 級	3 級	4 級	5 級	6 級	7 級	8 級	9 級	10 級
3	4	4	2	2	4	3	3	3

- ④ 人事交流等から復帰した職員など在級期間表による昇格では部内の他の職員との均衡を失すると認められる場合には、人事院の定める要件 (通達で、職員の経験年数が1級上位の職務の級に最短で昇格できる期間以上であること (在級期間を合算した期間以上在職しているとの趣旨) との要件を規定※)を満たす場合に決定できることを規定。 (第6項)

※ 通達では、合わせて、当該期間を5割まで短縮できることを規定。

(第20条関係第9項)

なお、第20条の規定にかかわらず措置可能である国際機関からの復帰時又は研究休職からの復職時の昇格(第22条)についても、通達で、在級期間を5割まで(従来8割まで)短縮して決定できることを規定。

(第22条関係第2項)

(2) 初任給基準異動(第25条)及び俸給表異動(第27条)

① 異動後の職務において、異動の日に新たに職員となりその者の経験年数の期間を引き続き在職したものと仮定して、決定することができる職務の級の範囲内で決定する。(第25条第1項及び第27条第1項)

② 人事評価の結果に応じて勤務成績の特に優秀な職員については、人事院の定めるところにより(通達で、異動の日に新たに職員となり、その者の経験年数の年数を引き続き在職したものとみなして、在級期間を5割まで短縮して決定できる趣旨を規定。)、当該職務の級より上位の職務の級に決定できる。

(第25条第2項及び第27条第2項)

(3) 初任給における職務の級の決定(第11条)

① 職務に応じ、採用者の能力等を考慮して決定することを明示する。(第1項)

② この際、新規採用者の職務の級については、基本的には、現行同様、その者の任用の基礎となった(又は任用の基礎となったとみなすことのできる)試験の区分に応じて、初任給基準表に従い決定する。

③ 中途採用者の職務の級については、その者の有する経験年数の年数に応じて在級期間表による最短期間で昇格(「特別の事情がある場合」に在級期間の5割まで短縮して決定することを含む(第11条関係第4項。))させたものとして決定できる職務の級の範囲内で決定できる。(第2項)

④ 人事院が定めるところによるとき(あらかじめ人事院事務総長に協議(第11条関係第5項))は、更に上位の職務の級に決定できることを規定する。

⑤ 人事交流等の後再び職員となった者の職務の級については、人事交流等の期間についても引き続き職員であったものとみなして昇格させることができる職務の級の範囲内で決定できることを規定する。(第3項)

(4) 初任給における号俸の決定(第14条、第15条、第15条の2)

学歴免許資格・経験年数による調整を行うことについては変更なし。

ただし、調整にあたっては、調整の結果は現行からの変更はないが、学歴免許等による号俸の調整については規則第14条に修学年数調整表を移設。また、経験年数調整表を設置し、第15条第1項による号俸調整は、その基礎となる経験年数を同表などにより換算。(経験年数調整表関係各項)

なお、上記(1)から(3)までの職務の級の決定における経験年数の調整も、号俸調整における経験年数の調整と同様に取り扱う。

(5) 事後報告事項

今回新たに在級期間又は経験年数の5割までの短縮を可能としたことから、

現行の8割を超え5割までの短縮措置を実施して職務の級を決定した場合には、人事院事務総長への事後報告を求める旨、通達に規定（合わせて、本年4月に規定を整備した2級以上上位への昇格についても、事後報告を求めることとする。）。

(第48条の2関係)

II 関連人事院規則の一部改正（附則改正）

1 下記の規則により採用される職員の職務の級の決定について、改正後の規則9-8の規定を適用できるようにするための改正

- (1) 人事院規則1-24（公務の活性化のために民間の人材を採用する場合の特例）
- (2) 人事院規則21-0（国と民間企業との間の人事交流）
 - * 関連通達の改正において、交流派遣職員の復帰時の昇格について5割までの短縮措置を規定するが、この場合においても5割から現行の8割までの短縮措置を実施して職務の級を決定した場合には、人事院事務総長への事後報告を求める旨規定
- (3) 人事院規則23-0（任期付職員の採用及び給与の特例）

2 規則9-8の別表番号の変更等に伴う引用のある規則の改正

- (1) 人事院規則1-34（人事管理文書の保存期間）
- (2) 人事院規則9-99（給与法別表第一イの備考(二)等の規定の適用を受ける職員）
- (3) 人事院規則9-120（平成17年改正法附則第11条の規定による俸給）

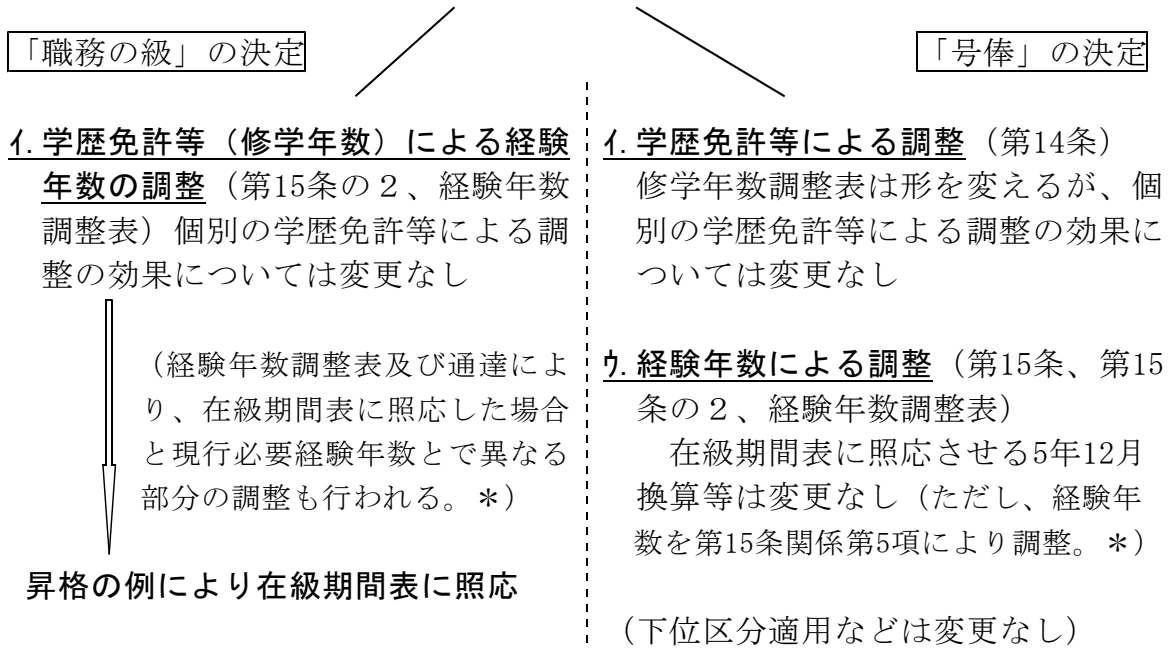
III 施行日

施行日：平成21年 7月 1日

(別紙)

(参考) 初任給決定の具体的取扱い(概要)

7. 初任給基準表の適用(＋学歴免許等資格区分表)



* 経験年数には、①経験年数換算表による調整(例えば、中卒者の行(一)在級期間表の取扱いにおいては、その者の経験年数から1級の基準たる現行必要経験年数の3年を減じて調整した経験年数を在級期間表に照応させることとなる。)、②通達第15条関係第5項(現行必要経験年数と在級期間表による取扱いの異なりを調整)及び経験年数換算表関係第2項による調整(経験年数調整表による調整結果を学歴や俸給表に応じて更に個別に調整)、等における調整がある。

雲南市における中途採用者の賃金改善

2023年12月8日

雲南市職員労働組合

●お願い●

雲南市独自のこの制度については、当局と組合側で「外部には言わない」と申し合わせをしてきた経過があります。今回、こんな自治体もあるという参考になれば、と情報提供いたしますが、現在条件改善闘争に取り組んでいる中でもあり、当局に対して不要に優位になる材料を与えたくありません。くれぐれもこの場限りの情報にとどめていただきますようよろしくお願いいたします。

1. これまでの経過

○2004年11月1日 旧6町村が合併し「雲南市」となる。

→合併に向けての条件闘争の中で、「中途採用者の賃金は勤続20年で標準採用者の10割とする」ことを確認。

→その背景には、旧6町村の中に「勤続10年」を獲得していた自治体があったため。

○合併後間もなく、雲南市は「財政非常事態宣言」を宣言。その後10年にわたり賃金カット廃止を求める闘争に突入。

○2015年、1級～5級（＝一般職）の賃金カット廃止、一時金の人勤との同月数支給を獲得したが、その際にその代償として中途採用者の前歴換算10割を「20年→25年」に延長。当時、採用年齢の上限が35歳であったことから、退職金に影響の出ない上限ギリギリの年数に踏みとどまる。

○2020年頃から、中途採用や社会人枠により30代の採用が増えている。同一労働同一賃金、「即戦力を雇用」と言いながらの賃金格差等を軸に、条件改善に取り組んでいる。

2. 制度の概要

○中途採用者で前歴換算が100%ではない職員は、勤続25年で「その人が標準入職していた場合」の26年目の賃金格付けとなる。

米子市職員労働組合

執行委員長 吉塚 大典

① 取り組んだ背景

- ・米子市職労では、採用試験合格者の辞退が目立ち、専門職が不足しているため人員確保に力を入れて労使協議を行ってきた。
- ・受験の年齢要件を大学卒程度では、2020年4月採用からは29歳から33歳へ、2021年4月採用からは一般事務を35歳、専門職を40歳まで、就職氷河期世代では49歳まで引き上げた。

② 取り組み経過

- ・就職氷河期採用となった40歳代であっても1級スタートであるため、2級スタートでも良いのではないかという議論があり、県本部方針に基づき要求に至った。
- ・民間経験年数が長くなるほど、職歴換算で不利となり、初任給が低くなるため改善について要求した。

③ 交渉状況

- ・当局として人員確保が難航しており、中途採用者の賃金が低いことは問題視していたため組合と考え方が合致した。また、2級以上の採用を可能とすることについて、回答の時点でクリアした。
- ・職歴換算については、当局は実施するのであれば経験年数換算率だけでなく5年を超える経験年数の取扱いも撤廃したいという考えであった。
- ・組合からは、在職者が新規採用職員に賃金を逆転されてしまう恐れがあるため、在職者調整の必要性について主張している。当局はそれを認めるものの採用年で調整者を線引きしたい考えであり、折り合いがつかず現状に至る。

④ 2023確定闘争で導入した制度の具体

- ・社会人経験者採用試験について、2025年4月採用の募集から主任以上の職員を採用する試験とし、2級以上の初任給格付けを可能とする。
- ・2024年4月より新規採用職員の初任給格付けにおいて、民間経験換算率をアルバイト等の経験月数を除き8割から10割に改め、5年を超える経験年数換算率3分の2を撤廃する。
- ・民間経験換算率の見直しによる在職者調整について、継続協議する。

⑤ 導入した感想（組合員、執行委員会意見等）

- ・新たに入庁する人は良いかもしれないが、在職者も調整して欲しい。技師職場は民間経験が長く入庁した人も多くいる。
- ・採用年数で線引きした場合、在職者調整がないと、仮に米子市職員が再度米子市の試験を受け直して入庁した方が在職者より賃金が高くなる可能性がある。
- ・社会人経験者採用枠は民間経験を発揮してもらうために採用されているため、年齢を鑑みても2級採用は納得できる。ただし、2級が基本でそれ以上での採用は納得しにくい。



廿日市市における中途採用者の賃金改善事例

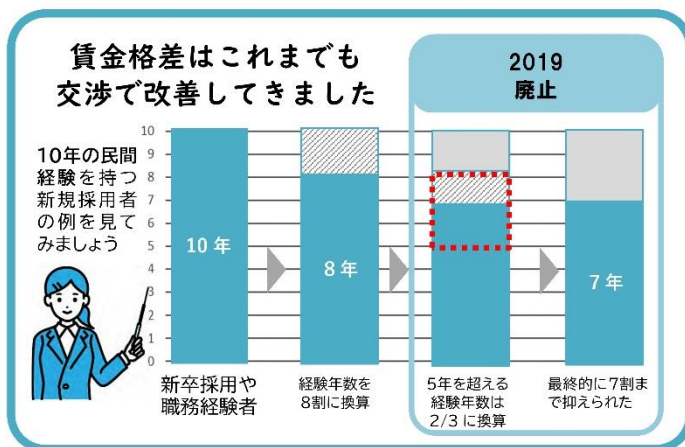
1 背景



2 取り組み経過

(1) 賃金改善要求時の当局回答と前進の状況

時期	前進度	当局の回答	その他・情勢
2017 確定期	○	課題認識あり	カーブ2連覇
2018 確定期	◎	5年を超える経験年数を 2/3 に換算する制度を撤廃	※在職者調整は 2007 年度以降採用を対象
2019 確定期	-	大きな議論なし	現給保障の延長に注力
2020 確定期	△	他団体の状況を研究したい	
2021 確定期	-	大きな議論なし	コロナ禍での勤務条件を中心に議論
2022 確定期	○	8割換算の見直しに向け前向きに検討	民間経験者が急増 人事院から賃金改善を可能とする通知
2023 春闘期	○	8割換算の見直しに向け影響額を調査	
2023 確定期	◎	8割換算の撤廃	※在職者調整は 2007 年度以降採用を対象



2023年度の事務職員採用試験区分

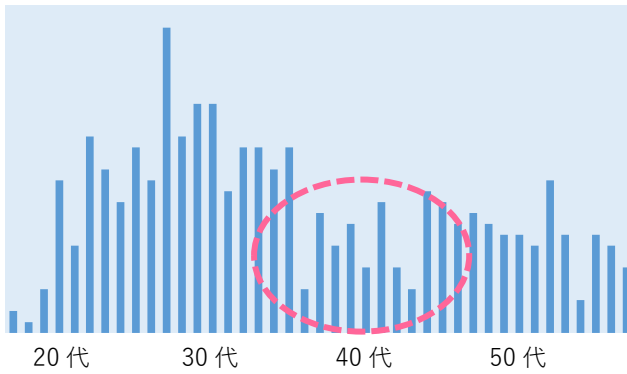
新規採用職員(大卒程度)

~30歳 8割換算

職務経験者

31歳~50歳 10割換算

たった1歳の差で大きな差が生じてしまう



◀2023 年度当初の年齢別職員構成。
40代（1999～2006 年ごろ大卒）の職員が著しく少ない。係長クラスの職員が不足しており、予定より早く昇格した行政職員もいる。

(2)2022 年交渉時のユニオン執行部からの意見

- 自治体間でも人の取り合いになっている。
- 隣接する広島市は専門職に賃金を上乘せするなど、特徴を出している。
- 廿日市市も人材確保のため、他団体がやっていないことを取り組むべき。



3 導入の反響

瀬戸さん(財政課・37歳)
中途採用 7年目
(民間経験 8年)

えっ
こんなに違うの？
同級生でも賃金が

モデルAさん(37歳)
新卒採用 15年目

課題①
中途採用者の前歴換算

3級29号 **27万6,200円** ← その差 月1.45万円 → 3級38号 **29万700円**

月額1.45万円×12月に
期末手当 2.4か月分
勤労手当 2.0か月分
を合わせると その差は

年間約
24
万円

新卒採用
中途採用
生涯賃金の差(イメージ)

▼団体交渉前に配付した機関紙の一部
前歴換算自体を知らない職員がほとんどで、モデルケースを金額付きで宣伝したところ、「これほどの差があるとは思わなかった」と多くの職員から反響が寄せられた。

▼コロナ禍以来初となる朝ビラ



賃金格差の解消を求めてユニオンが交渉を行っています

課題①

中途採用者の前歴換算



えっ
同級生でも賃金が
こんなに違うの?!



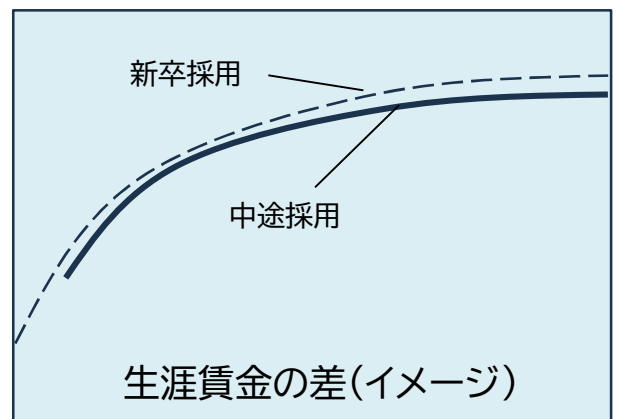
3級29号 **27万6,200円**
※ご本人の承諾を得て掲載しています

その差
月1.45万円

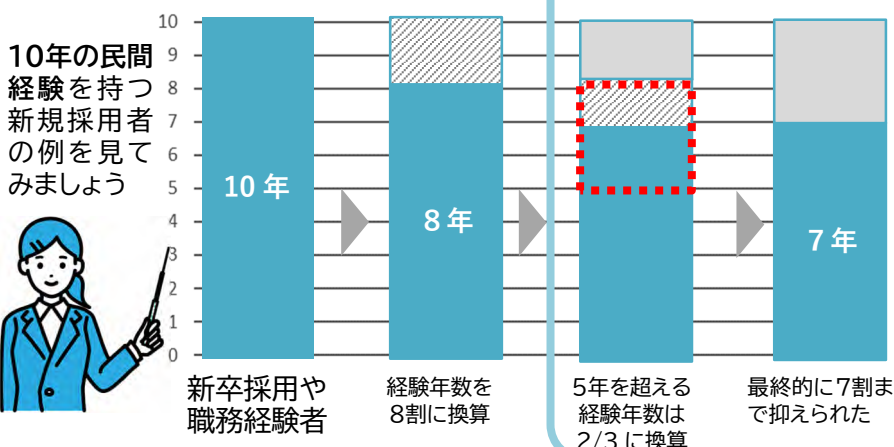
3級38号 **29万700円**

月額1.45万円×12月に
期末手当 2.4か月分
勤勉手当 2.0か月分
を合わせると その差は

年間約 **24** 万円



賃金格差はこれまでも
交渉で改善してきました



2023年度の事務職員採用試験区分

新規採用職員(大卒程度)

~30歳 **8割換算**

職務経験者

31歳~50歳 **10割換算**

たった1歳の差で
大きな差が生じてしまう

課題 ②

役職任用による賃金格差



モデルBさん
新卒採用
22歳 大卒

- 1年目 1級29号 主事
- 2年目 1級33号
- 3年目 1級37号 ▶ 2級5号
- 4年目 2級9号
- ...
- 19年目 3級53号 ▶ 4級37号 専門員
- ...
- 37年目 5級95号 ▶ 6級54号 主幹
- ...
- 44年目 6級82号 ▶ 定年退職(65歳)

行政職給料表 (抜粋)

職員の区分	職務の級 号給	<small>主任 係長 課長補佐 課長 次長 部長</small> <small>主事 専門員 主査 主任専門員 主任 主任主事 主任技師</small> <small>高度の知識又は経験を必要とする業務を行う主事又は技師</small>							
		1級	2級	3級	4級	5級	6級	7級	8級
		給料月額	給料月額	給料月額	給料月額	給料月額	給料月額	給料月額	給料月額
再任用職員以外の職員	1	150,100	198,500	234,400	266,000	290,700	319,200	362,900	408,100
	2	151,200	200,300	236,000	267,700	292,900	321,400	365,500	410,500
	3	152,400	202,100	237,500	269,200	295,000	323,700	367,900	413,000
	4	153,500	203,900	239,000	271,000	297,000	325,900	370,500	415,400
	5	154,600	205,400	240,300	272,700	298,800	328,100	372,400	417,300
	6	155,700	207,200	241,900	274,500	300,800	330,100	374,900	419,600
	7	156,800	209,000	243,400	276,300	302,600	332,300	377,200	421,700
	8	157,900	210,800	244,900	278,300	304,200	334,500	379,700	423,900
	9	158,900	212,400	246,000	280,200	306,100	336,400	382,100	425,900
	10	160,300	214,200	247,500	282,200	308,400	338,600	384,800	428,000
	11	161,600	216,000	249,000	284,100	310,600	340,600	387,400	430,100
	12	162,900	217,800	250,300	286,000	312,900	342,800	390,100	432,200
	13	164,100	219,200	251,800	287,900	315,000	344,600	392,500	433,900
	14	165,600	221,000	253,000	289,700	317,100	346,600	394,800	435,700
	15	167,100	222,700	254,300	291,200	319,300	348,600	397,000	437,700
	16	168,700	224,500	255,500	292,600	321,400	350,600	399,400	439,700
	17	169,800	226,100	256,800	294,400	323,300	352,300	401,200	441,600
	18	171,200	227,800	258,200	296,400	325,300	354,300	403,200	443,400
	19	172,600	229,400	259,600	298,500	327,300	356,100	405,100	445,200
	20	174,000	230,900	261,100	300,500	329,300	358,000	406,900	446,900
	21	175,300	232,200	262,700	302,400	331,000	359,900	408,800	448,700
	22	177,800	233,800	264,400	304,500	333,100	361,800	410,600	450,200
	23	180,300	235,400	266,000	306,500	335,100	363,800	412,400	451,600
	24	182,800	236,900	267,600	308,600	337,200	365,700	414,300	453,100
	25	185,200	237,900	269,400	310,300	338,600	367,700	416,100	454,500
	26	186,900	239,400	271,200	312,400	340,500	369,600	417,600	455,800
	27	188,500	240,700	272,900	314,400	342,400	371,600	419,100	457,100
	28	190,200	241,900	274,600	316,400	344,300	373,600	420,700	458,300
	29	191,700	243,100	276,200	318,100	345,900	375,100	422,300	459,300
	30	193,400	244,100	277,900	320,100	347,800	376,900	423,600	460,000
	31	195,200	245,100	279,700	322,200	349,700	378,700	424,900	460,800
	32	196,900	246,100	281,200	324,300	351,500	380,300	426,100	461,500
	33	198,500	247,200	282,400	325,500	353,400	382,100	427,300	462,200
	34	199,900	248,100	284,100	327,500	355,200	383,500	428,600	463,000
	35	201,400	249,000	285,700	329,400	357,000	385,000	429,900	463,700
	36	202,900	250,000	287,400	331,500	358,700	386,600	431,100	464,300
	37	204,200	250,900	289,000	333,400	360,100	388,000	432,300	464,800
	38	205,500	252,200	290,700	335,300	361,400	389,200	433,100	465,400
	39	206,700	253,400	292,500	337,300	362,800	390,400	433,900	466,000
	40	208,000	254,700	294,300	339,200	364,200	391,500	434,700	466,600
	41	209,300	256,000	295,800	341,100	365,500	392,600	435,300	467,100
	42	210,600	257,400	297,500	343,000	366,400	393,800	436,000	467,600
	43	211,900	258,600	299,000	344,800	367,500	395,000	436,700	468,000
	44	213,200	259,800	300,600	346,700	368,600	396,100	437,400	468,300
	45	214,300	260,900	302,200	348,200	369,400	396,800	438,200	468,600
	46	215,600	262,100	303,900	349,600	370,300	397,500	439,000	...
	47	216,900	263,400	305,500	351,100	371,200	398,200	439,400	...

再任用職員		187,700	215,200	255,200	274,600	289,700	315,100	356,800	389,900

- 3級までは勤務年数に応じて自動昇格しますが、4級以上は係長や課長補佐などの役職に任用されなければ昇格しないのが原則です。
- 制度を厳格に運用することで8級(部長級・40万円台)と3級(主任・20万円台)の人が存在し、生涯賃金に大きな差が生じてしまいます



◀給料表の続きはこちら！

団体交渉 を行います！

9月19日(火)18時30分

市役所 7階

交渉でユニオンが改善を求めること

- ・ 前歴換算率の見直しと在職者調整
- ・ 会計年度任用職員の勤勉手当支給法改正の趣旨を踏まえ、2024年4月から確実に勤勉手当を支給すること

課題 ③

会計年度任用職員の勤勉手当導入は未定

地方自治法が改正され、パートタイムの会計年度任用職員にも勤勉手当が支給できることとなりました。ただし廿日市市で勤勉手当の支給が決まったわけではありません。

また、国の通知では、金額や支給の範囲については、常勤職員とのバランスを考えて定めるのが適当とされています。支給の可否や対象となる方の範囲は、当局との交渉次第です。



はつゆめ

2023

9/21

No.562

自治労はつがいちユニオン

本庁1階防災センター隣

✉ hatsukaichi@j-hiroshima.jp

☎ 090-8066-1654

在職者分 交渉継続へ 団体交渉

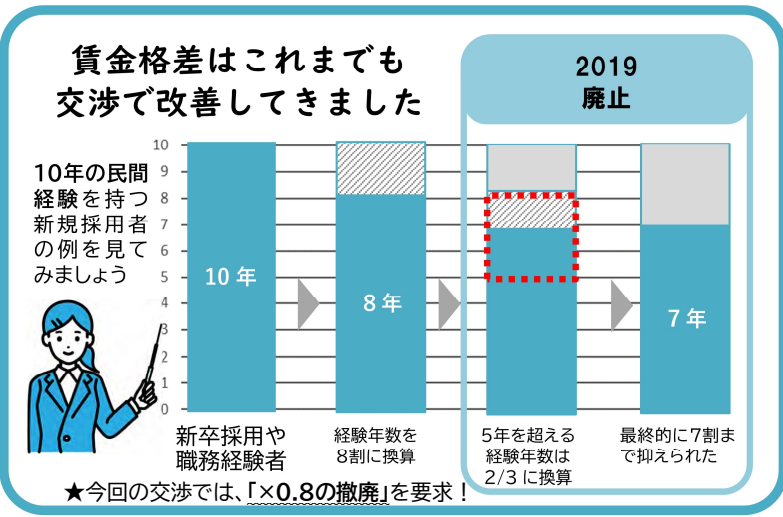
民間経験者の前歴換算 4月採用から改善引き出す

9月19日、当局から自治労はつがいちユニオンに対し、法改正などに基づく賃金の見直しが提案され、団体交渉を行いました。

中途採用者の賃金改善については、これまで8割としていた前歴換算率を24年4月採用者から10割にするという回答を引き出したものの、在職者に対する号給の調整は行わないと回答。職員間の賃金格差が今後も残される結果に、当事者を含む組合員から反論が続出し交渉は打ち切り。秋の賃金確定交渉に持ち越されることとなりました。



▲交渉に臨むユニオン組合員。中途採用者が約半数を占める



中途採用者の賃金改善
3年にわたる交渉の中で当局は、資格要件のない行政職(事務、技師など)の賃金改善について「最短で24年4月からの改善を目指して調整していく」という前向きな回答を示していましたが、今回の提案は次のようなものでした。

○24年4月から初任給の前歴換算を見直し、民間企業等の正職換算率を一律100%とする。
○人事院勧告等の対応を含め、財政的な影響を考慮し、在職者への調整は行わない
この提案に対し出席した組合

人事院勧告と会計年度任用職員の勤勉手当支給
私たちの賃金を決める上で重要な指標になるのが民



▲民間経験を活かせる職場に配属されても、自己の労働の価値が100%評価されないのかと質問する組合員

これに対し当局は、在職者調整を行うことで、毎年2千5百万円の人件費増となり、市の財政に大きく影響するとして、困難性を主張。多くの組合員から改善を訴える声が出る中、妥結には至らず再度交渉を行うこととなりました。



▲公務員としての仕事の結果ではなく、はじめから差を付けられることに合理的な説明を求める組合員

員からは、在職者への調整を求める声が続出しました。
優秀な人材確保のために：
8年の民間経験を持つある職員Aの年間賃金総額は、新卒採用の同級生Bに比べ約24万円低くなっています。
これは、Aの生涯賃金がBを大

交渉の概要 (結果)

- 2023年度人事院勧告
 - ▶ 月額給与・一時金についてはプラス勧告に準拠することで妥結
- 会計年度任用職員の勤勉手当支給
 - ▶ 国や他市の動向見て確定交渉までに検討
- 初任給の見直し(中途採用者の前歴換算)
 - ▶ 前歴換算100%に見直すも在職者調整せず。交渉継続へ。
- 昇格基準の見直し
 - ▶ 客観的な評価方法とセットで今後継続協議

会計年度任用職員 勤勉手当 他市の状況見て判断

間の給与実態調査に基づき国家公務員の賃金の増減を政府に勧告するいわゆる「人事院勧告」です。
今年度は8月に勧告が行われ、月例給については民間との較差が生じていることから、平均で0.93%、初任給が月額1万1千円増と大幅なプラス改定に。本市の当局からも同様の改定を行う提案がありました。
また、改正地方自治法では、パートタイムの会計年度任用職員に勤勉手当が支給できることとなり、当局からは次年度の予算要求にこの手当分を盛り込む旨の提案がありました。
ただし、これは事務の効率化のために行う暫定的な予算要求であり、支給を決定したものではありませんでした。決定にあたっては国や他市の動向を参考にするとこの当局の発言に対し、ユニオンからは、児童会支援員など、正規職員と同等の職責を担う職員への当然の処遇として、満額支給を求めました。交渉の結果、秋の確定交渉までに前向きに検討する旨の回答を当局から引き出しました。

前歴換算 在職者救済で妥結！！

県内初 民間経験もつ中途採用者に光

11・9賃金確定定期交渉

詳解編

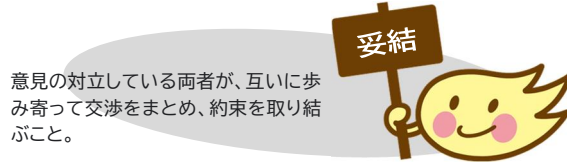
11月9日、私たちの賃金を決める上で最も重要となる定期の団体交渉を迎えました。自治労はつかいちユニオンは、長年の課題であった中途採用者の前歴換算見直しについて、在職者に対しても同様の調整を行うことで妥結し、撤廃を勝ち取りました。



▲当局(右)との交渉に臨む一般行政職や会計年度任用職員の組合員

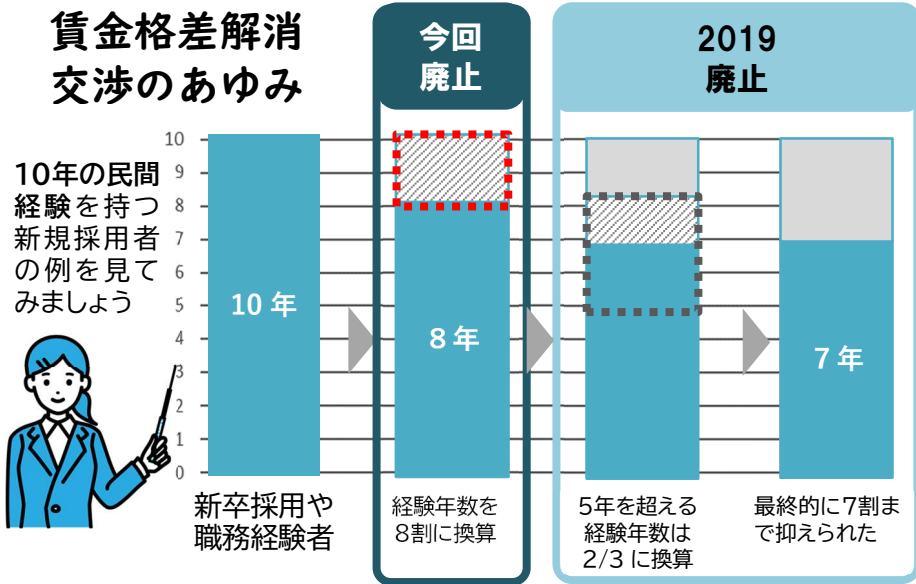
交渉では、3月の春闘期交渉で当局から提案のあった前歴換算見直しについて、これまでの協議交渉を踏まえ、改めて中途採用の組合員から改善を訴えるとともに、すべての在職者に対しても調整を行うよう要求しました。これに対し当局から、組合員の声を直接聞き、再度検討を行った結果、**在職者調整を行う**という前進した回答を得ました。ただし、2007年度以降に採用された職員を対象とするというもの

- ① 平成17(2005)年以前の給与制度が現在と異なっていること
 - ② 2019年に廃止された前歴換算(5年を超える経験年数を2/3に圧縮)についても、2007年度以降採用の職員を対象に調整しており、同様の対応をすること
- ユニオンとしては、あくまでも全員を対象とすることを要求してきましたが、当局に最大限の努力が見られたこと、また廿日市市の画期的な決断が他の自治体にも前進を促す効果が考えられることからやむなく妥結に至りました。



意見の対立している両者が、互いに歩み寄って交渉をまとめ、約束を取り結ぶこと。

賃金格差解消交渉のあゆみ



団体交渉の主な妥結事項

自治労 統一要求	
常勤・再任用職員の月例給・一時金	人勤どおりプラス改定 期末・勤勉は 計+0.1 月分
会計年度任用職員の勤勉手当支給	2024 以降年度から。 期末・勤勉計 4.5 月分
中途採用者の前歴換算見直し	2024 年度から。 在職者調整は 2007 年度以降採用職員を対象
子の看護休暇拡大	拡大の方向で検討
カスハラ対策	改善に向け前向きに検討
独自要求	
ナンバーディスプレイ 電話機の導入	改善に向け前向きに検討
結婚休暇取得期限	結婚の日から1年を経過する日までに拡大

結婚休暇取得 1年まで OK に

これまで結婚の日から「3月を経過する日まで」としていた結婚休暇の取得期限について、多忙な職場でも休暇を取得できるよう1年を経過

する日までに延長するよう独自に要求し、当局からは要求どおり見直すという回答がありました。

子の看護休暇 拡大の方向で検討

子の看護休暇は、現在小学校就学前までの子を対象としていますが、小学校就学後も看護が必要な実態を踏まえ、対象者など制度の拡

大を求めました。その結果当局から、拡大の方向で検討するという回答を得ました。



行政職給料表

2023 年度改定比較表

※一部抜粋

今回交渉によって、私たちの賃金がどれくらい改善されるのかを、号給ごとに比較できる一覧表です。
 毎年4月にもらう昇給通知を確認して、自分の月例給の改定額を把握しましょう！
 6級以上、73号以上の改定額が気になる方は、個別にお問い合わせください(専従より)

専従・高木は
2,100円
アップでした!



(単位: 円、%)

級 号給	1級				2級				3級				4級				5級			
	改定前	改定後	改定額	改定率	改定前	改定後	改定額	改定率	改定前	改定後	改定額	改定率	改定前	改定後	改定額	改定率	改定前	改定後	改定額	改定率
1	150,100	162,100	12,000	8.0	198,500	208,000	9,500	4.8	234,400	240,900	6,500	2.8	266,000	271,600	5,600	2.1	290,700	295,400	4,700	1.6
2	151,200	163,200	12,000	7.9	200,300	209,700	9,400	4.7	236,000	242,400	6,400	2.7	267,700	273,200	5,500	2.1	292,900	297,500	4,600	1.6
3	152,400	164,400	12,000	7.9	202,100	211,400	9,300	4.6	237,500	243,800	6,300	2.7	269,200	274,700	5,500	2.0	295,000	299,500	4,500	1.5
4	153,500	165,500	12,000	7.8	203,900	212,900	9,000	4.4	239,000	245,200	6,200	2.6	271,000	276,300	5,300	2.0	297,000	301,400	4,400	1.5
5	154,600	166,600	12,000	7.8	205,400	214,400	9,000	4.4	240,300	246,400	6,100	2.5	272,700	277,800	5,100	1.9	298,800	303,200	4,400	1.5
6	155,700	167,700	12,000	7.7	207,200	216,200	9,000	4.3	241,900	248,000	6,100	2.5	274,500	279,500	5,000	1.8	300,800	305,000	4,200	1.4
7	156,800	168,800	12,000	7.7	209,000	217,900	8,900	4.3	243,400	249,500	6,100	2.5	276,300	281,300	5,000	1.8	302,600	306,600	4,000	1.3
8	157,900	169,900	12,000	7.6	210,800	219,600	8,800	4.2	244,900	250,900	6,000	2.4	278,300	283,100	4,800	1.7	304,200	308,200	4,000	1.3
9	158,900	170,900	12,000	7.6	212,400	221,100	8,700	4.1	246,000	252,000	6,000	2.4	280,200	284,800	4,600	1.6	306,100	309,800	3,700	1.2
10	160,300	172,300	12,000	7.5	214,200	222,600	8,400	3.9	247,500	253,400	5,900	2.4	282,200	286,700	4,500	1.6	308,400	312,000	3,600	1.2
11	161,600	173,600	12,000	7.4	216,000	224,100	8,100	3.8	249,000	254,900	5,900	2.4	284,100	288,500	4,400	1.5	310,600	314,200	3,600	1.2
12	162,900	174,900	12,000	7.4	217,800	225,600	7,800	3.6	250,300	256,200	5,900	2.4	286,000	290,300	4,300	1.5	312,900	316,200	3,300	1.1
13	164,100	176,100	12,000	7.3	219,200	226,800	7,600	3.5	251,800	257,500	5,700	2.3	287,900	292,100	4,200	1.5	315,000	318,200	3,200	1.0
14	165,600	177,600	12,000	7.2	221,000	228,200	7,200	3.3	253,000	258,700	5,700	2.3	289,700	293,700	4,000	1.4	317,100	320,200	3,100	1.0
15	167,100	179,100	12,000	7.2	222,700	229,600	6,900	3.1	254,300	259,900	5,600	2.2	291,200	295,100	3,900	1.3	319,300	322,100	2,800	0.9
16	168,700	180,700	12,000	7.1	224,500	231,000	6,500	2.9	255,500	261,100	5,600	2.2	292,600	296,500	3,900	1.3	321,400	324,000	2,600	0.8
17	169,800	181,800	12,000	7.1	226,100	232,400	6,300	2.8	256,800	262,300	5,500	2.1	294,400	298,000	3,600	1.2	323,300	325,900	2,600	0.8
18	171,200	183,200	12,000	7.0	227,800	234,000	6,200	2.7	258,200	263,600	5,400	2.1	296,400	300,000	3,600	1.2	325,300	327,900	2,600	0.8
19	172,600	184,600	12,000	7.0	229,400	235,500	6,100	2.7	259,600	264,900	5,300	2.0	298,500	302,000	3,500	1.2	327,300	329,800	2,500	0.8
20	174,000	186,000	12,000	6.9	230,900	236,900	6,000	2.6	261,100	266,200	5,100	2.0	300,500	303,800	3,300	1.1	329,300	331,700	2,400	0.7
21	175,300	187,300	12,000	6.8	232,200	238,100	5,900	2.5	262,700	267,600	4,900	1.9	302,400	305,500	3,100	1.0	331,000	333,400	2,400	0.7
22	177,800	189,600	11,800	6.6	233,800	239,700	5,900	2.5	264,400	269,100	4,700	1.8	304,500	307,400	2,900	1.0	333,100	335,400	2,300	0.7
23	180,300	191,800	11,500	6.4	235,400	241,200	5,800	2.5	266,000	270,700	4,700	1.8	306,500	309,300	2,800	0.9	335,100	337,400	2,300	0.7
24	182,800	194,000	11,200	6.1	236,900	242,600	5,700	2.4	267,600	272,200	4,600	1.7	308,600	311,100	2,500	0.8	337,200	339,300	2,100	0.6
25	185,200	196,200	11,000	5.9	237,900	243,600	5,700	2.4	269,400	273,800	4,400	1.6	310,300	312,800	2,500	0.8	338,600	340,700	2,100	0.6
26	186,900	197,900	11,000	5.9	239,400	245,100	5,700	2.4	271,200	275,500	4,300	1.6	312,400	314,800	2,400	0.8	340,500	342,600	2,100	0.6
27	188,500	199,400	10,900	5.8	240,700	246,400	5,700	2.4	272,900	277,100	4,200	1.5	314,400	316,800	2,400	0.8	342,400	344,500	2,100	0.6
28	190,200	200,900	10,700	5.6	241,900	247,600	5,700	2.4	274,600	278,700	4,100	1.5	316,400	318,700	2,300	0.7	344,300	346,400	2,100	0.6
29	191,700	202,400	10,700	5.6	243,100	248,700	5,600	2.3	276,200	280,300	4,100	1.5	318,100	320,400	2,300	0.7	345,900	348,000	2,100	0.6
30	193,400	203,800	10,400	5.4	244,100	249,700	5,600	2.3	277,900	281,800	3,900	1.4	320,100	322,400	2,300	0.7	347,800	349,900	2,100	0.6
31	195,200	205,200	10,000	5.1	245,100	250,600	5,500	2.2	279,700	283,300	3,600	1.3	322,200	324,400	2,200	0.7	349,700	351,700	2,000	0.6
32	196,900	206,600	9,700	4.9	246,100	251,500	5,400	2.2	281,200	284,800	3,600	1.3	324,300	326,400	2,100	0.6	351,500	353,500	2,000	0.6
33	198,500	208,000	9,500	4.8	247,200	252,400	5,200	2.1	282,400	285,900	3,500	1.2	325,500	327,600	2,100	0.6	353,400	355,300	1,900	0.5
34	199,900	209,300	9,400	4.7	248,100	253,300	5,200	2.1	284,100	287,500	3,400	1.2	327,500	329,600	2,100	0.6	355,200	357,100	1,900	0.5
35	201,400	210,600	9,200	4.6	249,000	254,100	5,100	2.0	285,700	289,000	3,300	1.2	329,400	331,500	2,100	0.6	357,000	358,800	1,800	0.5
36	202,900	211,900	9,000	4.4	250,000	254,900	4,900	2.0	287,400	290,500	3,100	1.1	331,500	333,500	2,000	0.6	358,700	360,500	1,800	0.5
37	204,200	213,200	9,000	4.4	250,900	255,600	4,700	1.9	289,000	291,900	2,900	1.0	333,400	335,400	2,000	0.6	360,100	361,900	1,800	0.5
38	205,500	214,400	8,900	4.3	252,200	256,700	4,500	1.8	290,700	293,500	2,800	1.0	335,300	337,300	2,000	0.6	361,400	363,200	1,800	0.5
39	206,700	215,600	8,900	4.3	253,400	257,900	4,500	1.8	292,500	295,100	2,600	0.9	337,300	339,200	1,900	0.6	362,800	364,500	1,700	0.5
40	208,000	216,700	8,700	4.2	254,700	259,000	4,300	1.7	294,300	296,700	2,400	0.8	339,200	341,100	1,900	0.6	364,200	365,900	1,700	0.5
41	209,300	217,800	8,500	4.1	256,000	260,200	4,200	1.6	295,800	298,200	2,400	0.8	341,100	342,900	1,800	0.5	365,500	367,000	1,500	0.4
42	210,600	218,900	8,300	3.9	257,400	261,400	4,000	1.6	297,500	299,800	2,300	0.8	343,000	344,800	1,800	0.5	366,400	367,900	1,500	0.4
43	211,900	219,900	8,000	3.8	258,600	262,500	3,900	1.5	299,000	301,300	2,300	0.8	344,800	346,600	1,800	0.5	367,500	368,900	1,400	0.4
44	213,200	220,900	7,700	3.6	259,800	263,600	3,800	1.5	300,600	302,800	2,200	0.7	346,700	348,400	1,700	0.5	368,600	370,000	1,400	0.4
45	214,300	221,800	7,500	3.5	260,900	264,700	3,800	1.5	302,200	304,400	2,200	0.7	348,200	349,900	1,700	0.5	369,400	370,800	1,400	0.4
46	215,600	222,700	7,100	3.3	262,100	265,800	3,700	1.4	303,900	306,000	2,100	0.7	349,600	351,300	1,700	0.5	370,300	371,700	1,400	0.4
47	216,900	223,600	6,700	3.1	263,400	266,900	3,500	1.3	305,500	307,600	2,100	0.7	351,100	352,700	1,600	0.5	371,200	372,600	1,400	0.4
48	218,200	224,500	6,300	2.9	264,500	267,900	3,400	1.3	307,200	309,100	1,900	0.6	352,600	354,200	1,600	0.5	372,100	373,400	1,300	0.3
49	219,200	225,400	6,200	2.8	265,600	268,900	3,300	1.2	308,100	310,000	1,900	0.6	354,200	355,700	1,500	0.4	373,000	374,200	1,200	0.3
50	220,300	226,300	6,000	2.7	266,600	269,900	3,300	1.2	309,600	311,500	1,900	0.6	355,000	356,500	1,500	0.4	373,800	375,000	1,200	0.3
51	221,300	227,200	5,900	2.7	267,800	270,900	3,100	1.2	311,100	313,000	1,900	0.6	356,200	357,500	1,300	0.4	374,600	375,800	1,200	0.3
52	222,300	228,100	5,800	2.6	268,900	271,800	2,900	1.1	312,700	314,600	1,900	0.6	357,200	358,500	1,300	0.4	375,400	376,500	1,100	0.3
53	223,300	228,900	5,600	2.5	269,900	272,700	2,800	1.0	314,300	316,200	1,900									

「カスタマーハラスメントのない 良好な職場をめざして」



1. 自治体におけるカスハラが発生状況

自治労は、職場でのカスタマーハラスメント、悪質クレームの実態調査を2020年10月に開始し、16県本部19,000人に配布、14,213人の組合員から回答を得、結果を2021年8月に公表しました。

(1) 調査結果から見てきたこと

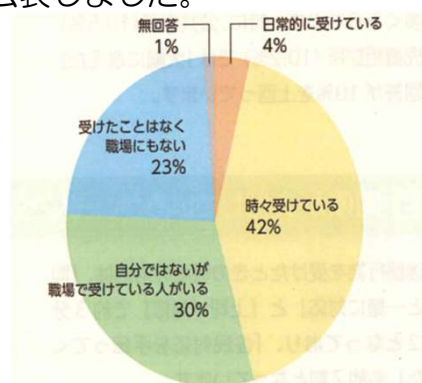
① 4分の3の職場でカスハラが発生

- ・ 過去3年間に住民から迷惑行為
悪質クレームを受けた人 46%
- ・ 職場で受けている人がいる 30%

※職場を見てみると

- ①生活保護76.8% ②児童相談所61.4%
- ③保健所55.7%

病院、清掃関係は「自分が受けた」「職場で受けている人がいる」を合わせ7割前後を占めている。
⇒いつか経験する可能性のある職場であるといえる。



1. 自治体におけるカスハラの発生状況

(1) 調査結果から見てきたこと

② 刑法違反も発生している

(暴力行為、弁償や金品の要求)

- 暴言や説教 63.7%
- 長時間のクレームや居座り 59.8%
- 複数回に及ぶクレーム 58.7%



※暴力行為は、「公共交通 (48.2%)」「児童相談所 (43.2%)」「病院 (36.1%)」で多くみられる。さらに、公共交通が「弁償や金品の要求 (34.8%)」でも多く、特に地下鉄 (44.0%) で顕著にみられる。セクハラ行為は、9.7% (自分、または職場で受けた人がいる) で病院の医療関係職では31.2%と多く、公共交通の地下鉄でも25.4%を占めている。

1. 自治体におけるカスハラの発生状況

(1) 調査結果から見てきたこと

③ 悪質クレームが増加傾向

- 増えた (17.9%)
- 減少した (7.9%)

※「増えた」が多い職場

- 公共交通 (40.3%)
- 児童相談所 (31.8%)
- 保健所の医療関係職 (28.6%)
- 生活保護 (25.6%)

とくに、公共交通と児童相談所では「大幅に増えた」が10%を上回っている



1. 自治体におけるカスハラの発生状況

(1) 調査結果から見てきたこと

④同僚が支援しているが、一人で対応しているケースも

・同僚と一緒にまたは上司が対応
64.0%

・自分一人で対応している
26.6%



公共交通（37.3%）、病院の事務・技術職（34.6%）

生活保護（31.6%）など約4分の1

⇒ 一人で対応せざるを得ない職場を見逃してはいけない



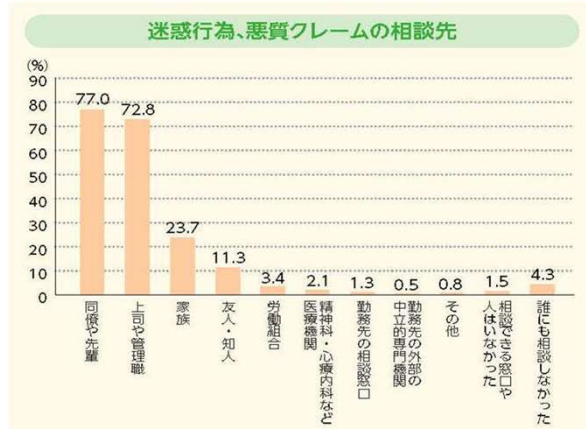
1. 自治体におけるカスハラの発生状況

(1) 調査結果から見てきたこと

⑤主な相談先は「同僚や先輩」

・同僚や先輩 77.0%
・上司や管理職 72.8%
・家族 23.7%
・友人・知人 11.3%

いずれの職場でも「同僚や先輩」と「上司や管理職」が最大の相談先になっている。



「労働組合」は全体で3.4%、公共交通では28.8%と多く

とくに、バスでは37.0%（地下鉄20.2%）と4割近くを占めている。

1. 自治体におけるカスハラが発生状況

(1) 調査結果から見えてきたこと

⑥ ストレスの状況

迷惑行為や悪質クレームを自分が受けた経験のある職員 6,540人

強いストレスを感じた	65.7%
軽いストレスを感じた	29.8%
ほとんど感じなかった	3.2%
まったく感じなかった	0.7%

「強いストレスを感じた」職場

児童相談所	81.5%	保健所の医療関係職	79.0%
病院	76.0%	保育所・児童館・幼稚園	74.2%
公共交通	71.2%	図書館等行政管理施設	70.2%

1. 自治体におけるカスハラが発生状況

(1) 調査結果から見えてきたこと

⑦ 迷惑行為や悪質クレームの影響（複数回答あり）

出勤が憂鬱になった	57.3%
仕事に集中できなくなった	44.2%
眠れなくなった	21.6%
休職しようと思った	7.5%
退職しようと思った	7.2%
異動を申請した	5.7%
仕事を休むようになった	3.1%
うつ病や統合失調症などになった	2.1%

※「特に変化がなかった（25.2%）」以外の職員には、何らかの影響があり、職業生活のあり方を見直さざるを得ない人もあらわれている。

1. 自治体におけるカスハラが発生状況

(1) 調査結果から見えてきたこと

⑦迷惑行為や悪質クレームの影響（複数回答あり）

影響を職場別にみると

「出勤が憂鬱になった」

児童相談所	74.1%	保育所・児童館・幼稚園	71.0%
保健所	65.4%	福祉行政医療関係職	62.7%
病院医療関係職	60.0%	図書館等行政管理施設	63.2%
公共交通	64.4%（バス62.5%、地下鉄66.3%）		

「仕事に集中できなくなった」

公共交通	56.1%	児童相談所	55.6%
------	-------	-------	-------

1. 自治体におけるカスハラが発生状況

(1) 調査結果から見えてきたこと

⑧休職者、退職者の発生状況（過去3年間）

・回答者

迷惑行為や悪質クレームを自分が受けた経験のある職員 6,540人

自分はないものの職場で受けた人がいる職員 4,302人

わからない 52.7%

→休職・退職に至るケースや状況を把握していない

退職や休職した人はいない 29.5%

退職者はいないが休職した人がいた 12.9%

退職した人がいた 3.9%

※住民からの迷惑行為や悪質クレームが休職や退職に至るケースが発生しているという点を見逃すことはできない。

1. 自治体におけるカスハラが発生状況

(1) 調査結果から見えてきたこと

⑧休職者、退職者の発生状況（過去3年間）

影響を職場別にみると

「退職や休職した人はいない」

清掃関係	43.6%	図書館等行政管理施設	43.0%
保育所・児童館・幼稚園	42.1%		

「休職や退職した人がいた」

生活保護（事務・技術職）	46.1%	→	ほぼ2人に1人
生活保護（福祉・教育関係）	34.8%		
児童相談所	35.1%		
公共交通	31.9%		

1. 自治体におけるカスハラが発生状況

(1) 調査結果から見えてきたこと

最も困難だった迷惑行為、悪質クレームと対応内容（職場別）※一部抜粋

①戸籍・住民票・印鑑証明

- 同じ内容を何度も1時間話していった。
- 正当な手続きの流れを説明しても自分の正当性を主張し続けていつまでも大声でわめきちらす。
- 過去の事務手続きの内容が不適切（不正）な処理をしているとクレームをいい、後任者である私に事務手続（契約関係）の取消（無効）を要求。再三、窓口を訪れたり電話など公文書の偽造で訴えるなどいいがかりをいわれる。その後、異動により担当から外れたが、異動先でも暫く執拗に電話等があった。
- 住民票・戸籍・印鑑証明の請求書を記入するところから「いちいち記入させるのか」とクレームが始まり、自分の思うとおりの受け答えをしないと「お前はバカか」と悪態をつき、証明書を交付するときも小バカにしたような態度でいちいち文句をいわれた。とにかく早く帰っていただくことだけを念頭に対応した。

1. 自治体におけるカスハラの発生状況

(1) 調査結果から見えてきたこと

最も困難だった迷惑行為、悪質クレームと対応内容（職場別）※一部抜粋

②税金・収納

- ・暴言、大声での圧力、闇金、若そうとののしられる。法律根拠を示した滞納処分に対し殺す気かといわれる。
- ・税金で生活しているのだから、お前たちは奴隷だなどという。
- ・保険年金課の時滞納処分のため財産を差し押えたら、電話で今から殺しに行くといわれた。
- ・複数で対応したときに、3～4時間の居座り、クレーム、電話でも数時間を要した。自分がないときには、昼頃から深夜に及んだこともあった。
- ・お寺の代表が証明を取得しに来た際、必要書類が不足していたため、証明の発行を拒否した。すると、国家公務員経験者として対応がおかしいといい出し、発行を強要された。かなりのいい合いにもなり、発行できないことは納得してもらったが、後日、人事担当に苦情が入った。

1. 自治体におけるカスハラの発生状況

(1) 調査結果から見えてきたこと

最も困難だった迷惑行為、悪質クレームと対応内容（職場別）※一部抜粋

③国民年金

- ・聴取した意向に沿って案内したが、制度のいいところ取りをしたいと思っていたようで、後日「そのような制度がないのならばないと説明すべきであり、窓口での説明不足の責任をとってほしい」とクレームがあった。3回程度電話で話した後、上長に代わっていただき、説明するもご納得いただけず「国に訴えます」でやり取り終了しました。数か月後に別件で窓口に来られた時は特にその件については言及なさらず普通だった。
- ・大声、罵声で自分の要求を通そうとする。何度も説明・案内して申請を受け付けた。
- ・正当に、通知・処分したことに対し、連絡がなかった、自分は悪くない、電話などつながるまで連絡してくるべきだ、なぜこんな処分をされなければならないのか等大声でどなられた。ひたすら説明し、今後どうするか協議した。結局、できないものはできないとひたすら説明した。
- ・「死ねば納付しなくていいんですよ？」と1時間ぐらいいわれ続けた。

1. 自治体におけるカスハラが発生状況

(1) 調査結果から見えてきたこと

最も困難だった迷惑行為、悪質クレームと対応内容（職場別）※一部抜粋

④国民健康保険

- 国民健康保険税を払いたくないといわれた。説明しても効果はなく、そのまま上司に引き継いだ。
- 適切な保険料の賦課であるが、説明をなかなか聞き入れてもらえず、最後は怒り狂い暴言を吐かれて電話を切られる。
- 保険税を滞納しているにもかかわらず、市・職場・個人への暴言をはき続ける。そのため、本来の相談業務ができない。すぐにぶっ殺すという。
- 毎日30分以上にわたる電話をかけてくる。
- 保険料に滞納があり、納付もせず、前任者の対応へのクレームを毎日いわれる。市長に質問状を出す、マスコミにいう、職員の自宅住所は調べられるなどいわれた。1ヶ月に15回程度続き、昼12時から深夜0時30分まで居座ったことがあった。最終的には保険料の滞納は残っているが、ある程度の保険料を納付することで短期間の保険証を交付した。

1. 自治体におけるカスハラが発生状況

(1) 調査結果から見えてきたこと

最も困難だった迷惑行為、悪質クレームと対応内容（職場別）※一部抜粋

⑤個人番号カード事務センター

- 市議会議員が住民と一緒に来て、条例上どうにもならないことを「私は市議会議員ですが、何とかしてください」といわれた。「議員です」の一点張りで困った。しかし、条例上無理な話なので、引き下がられた。
- つえでたたかれ早くしろといわれた。
- 虚偽の発言を繰り返し、ほかの職場にも赴いていた。
- 受取可能な要件を満たしていないが、カードを受け取ろうと1時間程度居座る。後日、上司が当該市民の自宅に訪問してカードを引き渡した。
- 言葉尻を捉え、3年間に渡りクレームが続いた。謝罪文を要求され、これまで謝罪文を3回提出、現在も継続中である。

1. 自治体におけるカスハラの発生状況

(1) 調査結果から見えてきたこと

最も困難だった迷惑行為、悪質クレームと対応内容（職場別）※一部抜粋

⑥生活保護

- 被害妄想による訴え。週に4回程度、20分程度の電話が3ヶ月続いた。本人の親族等に連絡して少しはおさまったが、まだ断続的に続いている。
- 面談の対応が悪く、土下座を強要された。
- 休日に来庁し、要求をいわず居座った。本人になんども要求を確認して、各方面へ対応の依頼をしたが、本人の望む結果はないため警察に相談した。
- 同じ話、要求を長時間にわたり行うため、警察に介入してもらっても、具体的な罪がなくその後も窓口で同じことを繰り返している。
- 毎月「保護費が少ない」「担当者がお前に変わってから保護費が減ったため、着服しているのだろう」「今までで一番最悪なケースワーカーだ、早く担当者を代われ」「名前が気に入らない」などの罵声を面前であびせられる。毅然とした態度をとると「もっと優しくできないのか」といわれ、少し笑みを見せると「へらへらするな」といわれる。どのように対応しても何も変わらない。

1. 自治体におけるカスハラの発生状況

(1) 調査結果から見えてきたこと

最も困難だった迷惑行為、悪質クレームと対応内容（職場別）※一部抜粋

⑦福祉行政

- 補助金が想定よりももらえなかったことに対して、暗に個人で補填しろと罵声を受けた。
- 電話でのクレームを1日に10回以上かけてくる。毎回違う職員が対応するが全く減らない。
- 電話で「バカ」「職員であることを辞めさせる」という。
- 虐待措置したケースで、加害者であった家族から逆恨みされ「お前を殺してやる」「家をつきとめて家族を殺してやる」などの電話を何度も職場にかけてこられた。
- 正当な負担金についての苦情電話や長時間の居座りがあった。10回以上対応し、1時間以上の居座り、2年間程にわたり続いた。弁護士に相談して、弁護士を通してのやりとりを行い、現在は落ち着いている。

1. 自治体におけるカスハラが発生状況

(1) 調査結果から見えてきたこと

最も困難だった迷惑行為、悪質クレームと対応内容（職場別）※一部抜粋

⑧清掃関係

- コロナ禍でゴミ収集委託業者が、市民にゴミ出しの説明をする際、手袋をしたままインターホンを押したことで、インターホンが汚れたため交換するよう要求を受けた。副市長まで相談し、要求には応じない対応をした。
- 長時間にわたり、行政サービスに対するさまざまな不満を電話で話をする方がいる。自分を指名して電話するので、話を聞いてほしいのだと思うが、下手に話を切り上げようとして私自身への個人攻撃になってしまうことが怖くてうまく対応できずにいる。指名制度はやめてほしい。
- 適切なおみの排出を事務所にお願いしに行ったとき、3人で店の入口のドアを空けて対応したにもかかわらず、「密だろ」「何を考えているんだ」といいがかりをつけられた。1時間程度拘束され、上司に電話すると名刺を提出させられ、上司と話した上で解放された。

1. 自治体におけるカスハラが発生状況

(1) 調査結果から見えてきたこと

最も困難だった迷惑行為、悪質クレームと対応内容（職場別）※一部抜粋

⑨給食関係

- 食品の返品、交換について電話で30分程クレームがあった。一業者が業務を独占していて、強い口調で長いクレームが年2回程度あった。
- 部署（一般職）の違う職員から、悪質クレーム（文書）などをもらったこともあり、大声、罵声をあげられて困ったことがある。警察に介入してもらい注意してもらった。

⑩病院

- 労災の書類を持参し、受付から身を隠すように外来中の診察室に侵入。受付で引換証の発行を行うのにさまざまな説明や確認事項等のやりとりをするも全く理解する様子がなく、しまいには名前を問われ「訴えてやるからな」と恫喝された。一時間程度要したが、その間に何度も姿が見えなくなり、戻ってきて同じやりとりを繰り返した。ご理解いただけないと受付の責任ではお預かりできないため、上司の対応へと変更した。上司権限でお預かりとし、書類を作成にまわした。

1. 自治体におけるカスハラが発生状況

(1) 調査結果から見えてきたこと

最も困難だった迷惑行為、悪質クレームと対応内容（職場別）※一部抜粋

⑩病院

- 医師指示によるリハビリ拒否のためその処置が行えなかった。（必要性なども説明するも理解が得られず「私の身体だからほっといてよ」と）その後、あなたのせいで歩けなくなったと退院後も病棟に来られ名ざしで訴えられた。複数回来棟あり、すべて師長が対応された。
- 診療費の支払いについて督促したところ、延々とこれまでの経緯や支払わない理由を1時間ばかり付き合わされた。対応に3回、1時間程度で結局支払ってもらっていない。
- 2時間も拘束され、怒鳴り散らされ、無理な対応を求められる。多い時で週のうち半分、ひどい時には半日5ヶ月続いた。（入院中）

1. 自治体におけるカスハラが発生状況

(1) 調査結果から見えてきたこと

最も困難だった迷惑行為、悪質クレームと対応内容（職場別）※一部抜粋

⑪保健所

- 「行政機関とは斯くあるべきだ」という正義感のもと、到底実現不可能なことばかり要求される。絶対に「はい」とは言えない状況だが、こちらは「はいそうですね」と肯定するまで納得しない。2時間も話をすると、疲れてきたのか「市長へ投書するからもうよい」と言われ電話を切られる。
- 人のあげ足をとるような発言を長時間にわたり大声でののしられた（3回、2時間、半月）できること、できないことを伝え、冷静に話を聞いた。
- 家族への高齢者虐待があり、市と保健所が介入。その後、逆恨みして市、保健所へ毎日頻回なTELで大声で脅迫めいた発言。地区担当以外は対応しないようにルール作りをし（市とも方針共有）、その後、本人が脅迫で逮捕され終了した（市が通報）

1. 自治体におけるカスハラの発生状況

(1) 調査結果から見えてきたこと

最も困難だった迷惑行為、悪質クレームと対応内容（職場別）※一部抜粋

⑫保育所・児童館・幼稚園など

- 入所審査の関係の電話でいきなり「おんどりゃお前はなめとんか」「死ねということか」といわれ、説明を始めても聞いてもらえなかった。（30分程度）
- 申請書の添付書類の提出が遅れることについて、ほかの手続きで受けた案内を根拠に、認めるよう、3時間にわたって電話で求めてきた。聞き入れられないことがわかると、その後2時間程度、申請に関する質問が続き、当日の業務に支障が出た。
- コロナウイルス感染者の個人情報の開示要求。一方的な要求を続けられ電話を切られた。
- コロナ禍で対応が困難となっている園内見学の強い要望。（見学は指定日、時間を設けている）ところが日程を指定し、すでに人数がいっぱいになっている日に来たいとのこと。別日では納得いかず区役所保育課にクレームTEL。結果時間を別に設け対応することになった。

1. 自治体におけるカスハラの発生状況

(1) 調査結果から見えてきたこと

最も困難だった迷惑行為、悪質クレームと対応内容（職場別）※一部抜粋

⑬児童相談所

- 一時保護を一日も早く解除しろと親から何度もTELがあった。
- SNS上での誹謗中傷があり、個人で削除を依頼したが、削除できないものもあった。組織による対応はできなかった。街宣活動での誹謗中傷については、110番をするが、こうした活動は一般的に認められるため、具体的な対策にならない。
- 住民による職員に対する頭突き、居座り、罵声など（8時間、2日間）結局、警察官の応援を経て、クールダウンしてもらい本題の話をして帰ってもらった。
- 保護した児童を取り返しに男性が来所し、説得に応じず、職員への暴言や、壁やいすを足蹴りしたりする暴力行為を行った。説得に応じず退所もせず、約4時間複数の職員で対応した。説得に応じず暴れもあり、警察の臨場を要請し退所させた。

1. 自治体におけるカスハラの発生状況

(1) 調査結果から見えてきたこと

最も困難だった迷惑行為、悪質クレームと対応内容（職場別）※一部抜粋

⑭バス

- 電話による生活バスへの苦情。自分の自動車の運転を生活バスに邪魔されたと主張。実際は、生活バスが法定速度内で走行しただけだったが、片側1車線であったために、追い抜くことができなかったことがストレスとなった様子。法定速度内で走行しており、生活バス側には、何ら落ち度がないことを説明した。最終的には捨て台詞を吐き電話を切られた。運行会社には、クレマーから運行中にいやがらせを受けた場合は、乗客の安全を確保した上で、警察等に相談するよう提言した。
- 車内での行為を注意したことで、写真を撮られた上、SNSにあげると脅された。
- 車線変更の際、車間を詰められた。相手の言い分は割り込み。終点で降車扱いし終えたところで約2時間足止め、運行中断。上司と警察を交え話し合い、所属長が後日連絡で一旦終了し、所属長と本人との電話による話し合いで決着した。

1. 自治体におけるカスハラの発生状況

(1) 調査結果から見えてきたこと

最も困難だった迷惑行為、悪質クレームと対応内容（職場別）※一部抜粋

⑮地下鉄

- 台風により首都圏の各線が大幅にダイヤ乱れとなった際、乗車が明確でないにもかかわらず、返金を要求された。最終的には音信不通となり、対応できなくなった。
- 暴力行為について、相手が深酒をしているためにおよそ常識は通じず、日本語も通じなかった。その上、暴力まで受けてはどうすればよいか。
- トイレの場所を聞かれ、場所が遠いと暴力を受けた。
- 他駅での最終列車の対応に立腹し、降車駅であった私の担当する駅でさんざん文句を言って朝まで居座った。警察を呼んで強引に外に出してもらった。
- 酔客が無賃乗車を行おうとしたため制止したら、逆上し殴りかかってきた。取り押さえ警察に通報し逮捕された。

1. 自治体におけるカスハラが発生状況

(1) 調査結果から見えてきたこと

最も困難だった迷惑行為、悪質クレームと対応内容（職場別）※一部抜粋

⑩図書館等行政管理施設

- 指定管理施設であるため、市に報告されることが、次期指定管理選定に影響するのではと考えてしまう。利用者の理不尽な要求に対して、どんなに丁寧に説明しても受け入れられず、結果「対応が悪い」といった苦情を市にいわれる。
- 大声でのクレーム。トレーニングルームの利用者が、ヨガのレッスン指導者にバカにされたと大声でどなり、若い者を連れてくるぞと脅迫された。警察に相談したところ、その利用者はこなくなった。
- 突然電話がかかり、対応していく中で罵り始めた。恐怖で喉がカラカラになり、失神しかけた。30分程度でその場を切り抜け、翌日に持ち越した。中央図書館の職員に相談し、翌日は中央図書館から電話をした。また、持ち越しとなったため、次回用に簡易の録音機を用意したが連絡はなかった。この時の館長は、ほぼ何も対応してくれなかった。

2. ハラスメントに関する法政策の現状

(1) 民間労働者・地方公務員に適用されるハラスメント

4つのハラスメントについては、法律によって、防止・対応の措置が事業主（民間事業主と地方公共団体（教育委員会含む））に義務付けられている。

①セクシュアルハラスメント（セクハラ）：雇用の分野における男女の均等な機会及び待遇の確保等に関する法律（男女雇用機会均等法）第11条／「事業主が職場における性的な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」

②マタニティハラスメント（マタハラ）：男女雇用機会均等法第11条の3／「事業主が職場における妊娠、出産等に関する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」

③ケアハラスメント（ケアハラ）：育児休業、介護休業等育児又は家族介護を行う労働者の福祉に関する法律（育児介護休業法）第25条／「子の養育又は家族の介護を行い、又は行うこととなる労働者の職業生活と家庭生活との両立が図られるようにするために事業主が講ずべき措置等に関する指針」

④パワーハラスメント（パワハラ）：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（労働施策総合推進法）第30条の2／「事業主が職場における優越的な関係を背景とした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」

※「顧客等からの著しい迷惑行為により就業環境が害されることがないように配慮する」ことがパワハラ指針で求められ、第三者からの言動についても、取り組むことが望ましいとされている。

2. ハラスメントに関する法政策の現状

(2) 国家公務員に適用されるハラスメント法規定

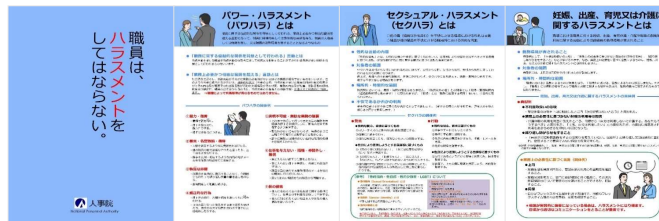
～人事院規則3つの説明～

- ①人事院規則10-10（セクシャル・ハラスメントの防止等）
- ②人事院規則10-15（妊娠、出産、育児又は介護に関するハラスメントの防止等）
- ③人事院規則10-16（パワー・ハラスメントの防止等）

※2020（令和2）.4.1職職-141「人事院規則10-16の運用について」（運用通知）

- ・別紙第1「パワー・ハラスメントを防止しパワー・ハラスメントに関する問題を解決するために職員が認識すべき事項についての指針」（職員指針）
- ・別紙第2「パワー・ハラスメントに関する苦情相談に当たり留意すべき事項についての指針」

人事院ウェブサイト
「ハラスメント防止について」
<https://www.iinji.go.jp/sekuhara/toppage.html>



2. ハラスメントに関する法政策の現状

(3) 4指針+1マニュアルになったハラスメント対策

厚生労働省は2022年2月、「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を作成しました。



NO ハラスメント
ハラスメント 裁判事例、他社の取組などハラスメント対策の総合情報サイト

あかるい職場応援団

STOP! カスタマーハラスメント
～みなさまに気持ちよく過ごしていただくために～

カスタマーハラスメントとは？	意見を伝える際のポイント
カスタマーハラスメントとは、例えば、 ・過大な要求や不当な言いがかりなど、 主張内容 等に関する問題があるもの ・主張する内容には正当性があるが、 暴力や暴言 など、 主張方法 に問題があるものが考えられます。 ・暴力行為を始め、中には犯罪行為に当たる可能性のあるものも含まれます。	意見がきちんと相手に伝わるように、従業員に意見を伝える際には、以下の点を意識してみてください。
	①ひと呼吸、置きましよう！ ②言いたいこと、要求したいことを明確に、そして理由を丁寧に伝えましよう！ ③従業員の説明も聞きましよう！

職場では、ハラスメントを防止するための措置義務・指針と1マニュアルを基本として具体的な防止措置を検討することになります。

3. カスタマーハラスメントとは

(1) 厚生労働省の定義

① パワハラ指針（2020）

「顧客等からの著しい迷惑行為（暴行、脅迫、ひどい暴言、著しく不当な要求等）により、その雇用する労働者が就業環境が害されること」

② カスタマーハラスメント対策企業マニュアル（2022）

「顧客からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの」

(2) 人事院の定義

① 人事院規則10-16（パワハラ防止等）運用通知（職職-141）（2020）

「職員が担当する行政サービスの利用者等からの言動で、当該行政サービスをめぐるそれまでの経緯やその場の状況によりその対応を打ち切りづらい中で行われるものであって、当該職員の属する省庁の業務範囲や程度を明らかに超える要求をするもの」

3. カスタマーハラスメントとは

(3) 自治労としての定義

「公共サービスの利用者等（労使以外の第三者）による必要かつ相当な範囲を超える言動によって、労働者の就業環境が害されること」

① 「公共サービス」

地方自治体をはじめ自治体出資団体や指定管理、委託企業などによって提供される公的サービスを意味し、その「利用者等」には、地域住民をはじめ各種議員や他の行政機関、取引先などすべての第三者を含みます。

② 「必要かつ相当な範囲を超える言動」

厚生労働省のパワハラ指針で「社会通念に照らし、当該言動が明らかに当該事業主の業務上必要性がない、又はその態様が相当でないもの」とし、例えば、明らかに必要性のない言動／目的を大きく逸脱した言動／手段として不適當な言動／当該行為の回数、行為者の数等、その態様や手段が社会通念に照らし許容できる範囲を超える言動、が含まれるとしています。

③ 「労働者の就業環境が害される」

パワハラ指針で「当該言動により労働者が身体的又は精神的に苦痛を与えられ、労働者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じる等当該労働者が就業する上で看過できない程度の支障が生じることを指す」とされている。また、個人の尊厳をはじめとする労働者の人権が侵害されること（人格権の侵害）ことを意味します。

4. カスタマーハラスメントの分類

(1) 自治労としてのカスハラ分類に対する見解

自治労として、厚労省のパワハラ指針に従った4つの類型と、自治労のアンケートの内容を抽出した20の例を示しています。

次の4つの類型のうちどれか（あるいは複数）に該当し、同時に労働者の就業環境が害されているのであれば、カスタマーハラスメントと認められます。

カスタマーハラスメントの4つの類型

- ①明らかに必要性のない言動
- ②目的を大きく逸脱した言動
- ③手段として不適当な言動
- ④当該行為の回数、行為者の数等、その様態や手段が社会通念に照らして許容できる範囲を超える言動

4. カスタマーハラスメントの分類

(2) カスタマーハラスメントに該当する例

身体的な攻撃

- ・殴る、蹴る
- ・つばを吐きかける



精神的な攻撃

- ・侮辱
- ・差別的な言動
- ・「税金泥棒」といった罵声



暴言

- ・大声、暴言で職員を責める
- ・大声での恫喝、罵声、暴言の繰り返し



脅迫

- ・物を壊す、殺すといった発言による脅し
- ・SNS やマスコミへの暴露をほめかす
- ・対応者の周辺のものに対する暴力
- ・凶器を持参し見せつけながら、対応を要求

セクハラ

- ・職員へのつきまとい・プレゼント
- ・職員へのわいせつ行為や盗撮
- ・職員に対するわいせつな発言

揚げ足取り・言いがかり

- ・言葉尻を捉える・粗探しをしてくる
- ・当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立て
- ・「態度が気に入らない」、「相槌が気持ち悪い」といった言いがかり

正当な理由のない過度な要求

- ・言いがかりによる金銭要求
- ・制度上対応できないことへの要求
- ・担当業務外の苦情
(自治体全体に関するもの、
国に関するもの等)

繰り返し

- ・同じ内容のクレームを繰り返す
- ・電話を終了してもすぐにかけて直してくる
- ・複数部署にまたがる複数回のクレーム

謝罪の要求

- ・謝罪を要求する
- ・土下座を要求する



権威型

- ・優位な立場にいることを利用した暴言、特別扱いの要求
- ・「自分の方がよくわかっている」「あなたのために言っている」と要望の実現を要求

非協力

- ・説明を聞いてくれない
- ・説明をしても納得・理解してくれない
- ・謝罪を受け付けてくれない

上司の要求

- ・上司や首長による対応を要求する



拘束

- ・長時間の電話
- ・職場外での拘束
- ・夜間の対応の要求
- ・職員の自宅への電話
- ・待ち伏せ、つきまとい

話し相手

- ・本筋とは関係のない話をする
- ・自己主張ばかりで話が進まない

人事への口出し

- ・特定の人物を名指して「あいつをやめさせろ」
- ・「前の担当の方が良かったので戻せ」といった要求

コロナ禍に関連するもの

- ・マスク着用、消毒、窓開けに関する要望
- ・マスクをしていない人への過度な注意の要望
- ・マスク着用拒否
- ・「感染者の情報を教える」といった個人情報開示の要求

無断撮影

- ・カメラやスマートフォン等による職員や職場の無断撮影



投稿

- ・雑誌やミニコミ誌への投稿
- ・対応状況や職員の名前等を SNS や動画共有サイトへ投稿

また、特定の職員を対象にしたものではないため、カスタマーハラスメントに直ちに該当するわけではありませんが、以下のような行為も存在するようです。

暴走、絶叫

- ・職員に対してではない職場等での暴走や絶叫



喧嘩

- ・来訪者同士の喧嘩



4. カスタマーハラスメントの分類

(3) 注意点

類型や例示を現場で参考にさせていただくとともに、以下の点に注意してください。

① 類型と例示はあくまでも目安です。

これに該当しないからといって、不当要求やハラスメントに相当しないわけではありません。逆に、分類に該当するからといって直ちに不当要求やハラスメントに相当するとも限りません。個別の事案に対して、クレームの言動や内容、被害者の状況を丁寧に確認する必要があります。

②「拘束」や「繰り返し」が典型的なように、正当な内容のクレームでも、その手段が不相当であれば、ハラスメントと認められる可能性があります。

③さらに、カスタマーハラスメントに相当すると認められなくても、**対応者によっては苦情対応自体が大きな精神的負担になることに注意すべきです。**

④また、カスタマーハラスメントに相当する場合でも、職員側、職場環境、制度といった別の要因が当該言動を惹起した可能性も慎重に考慮すべきです。この場合ハラスメントの有無とは別に、ハラスメントを予防できる組織体制を整えることが必要となります。

⑤一次対応者による対応の継続が状況の悪化を招くのであれば、上司等の一次対応者以外の職員による対応も必要です。また、オンブズパーソン制度や弁護士といった第三者機関の利用は、市民にとってだけでなく、職員にとっても自身の対応の正当性を確認できるものといえるでしょう。

⑥職種によって、**悪質クレームの種類が異なる点にも注意すべきです。複数の職種を抱える職場では、職種に応じて柔軟に対策を取る必要があります。**

5. カスタマーハラスメント法的位置づけ

(1) パワハラ指針を活用しよう

2019年に、パワーハラスメント防止を義務付ける改正労働施策総合推進法が改正されましたが、カスタハラ対策は措置義務に含まれませんでした。

ただ、国会の附帯決議において、次の記載が盛り込まれています。

- ・衆議院「七 パワーハラスメント防止対策に係る指針の策定に当たり、包括的に行為類型を明記する等、職場におけるあらゆるハラスメントに対応できるよう検討するとともに、以下の事項を明記すること。

1 自社の労働者が取引先、顧客等の第三者から受けたハラスメント及び自社の労働者が取引先に対して行ったハラスメントも雇用管理上の配慮が求められること。」

- ・参議院「十二、近年、従業員等に対する悪質クレーム等により就業環境が害される事案が多く発生していることを鑑み、悪質クレームを始めとした顧客からの迷惑行為等に関する実態も踏まえ、その防止に向けた必要な措置を講ずること。また、訪問介護、訪問看護等の介護現場や医療現場におけるハラスメントについても、その対応策について具体的に検討すること。」

5. カスタマーハラスメント法的位置づけ

(1) パワハラ指針を活用しよう

【厚生労働省パワハラ指針より】

7 事業主が他の事業主の雇用する労働者等からのパワーハラスメントや顧客等からの著しい迷惑行為に関し行うことが望ましい取組の内容

事業主は、取引先等の他の事業主が雇用する労働者又は他の事業主（その者が法人である場合にあっては、その役員）からのパワーハラスメントや顧客等からの著しい迷惑行為（暴行、脅迫、ひどい暴言、著しい不当な要求等）により、その雇用する労働者が就業環境を害されることのないよう、雇用管理上の配慮として、例えば、（1）及び（2）の取組を行うことが望ましい。

また、（3）のような取組を行うことも、その雇用する労働者が被害を受けることを防止する上で有効と考えられる。

- (1) 相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備
- (2) 被害者への配慮のための取組
- (3) 他の事業主が雇用する労働者等からのハラスメントや顧客等からの著しい迷惑行為による被害を防止するための取組

6. 当局への要求事項

(1) カスタマーハラスメント対策の具体化を求めます。

2024春闘の重点課題として、「働きやすい職場をめざし、カスタマーハラスメントの実態把握と防止対策をはかること」としています。

単組は

①カスタマーハラスメントの実態を把握するため、「職場における迷惑行為、悪質クレームに関する調査票モデル」を参考に職場別に調査を行います。

※当局への要求にあたっては、まずは単組における実態を把握する必要があります。本部作成の調査票モデルを参考に、各単組において調査項目等の検討を行い、組合員の声を集約してください。

②実態を踏まえ、職場別対策の要求を具体化します。

※調査結果を集約することで、職場別に、どのような形態のカスタマーハラスメントが発生しているのか、どのような職場で、どのようなリスクにさらされているのか等を明らかにし、具体的な要求内容を決定してください。

6. 当局への要求事項

(1) カスタマーハラスメント対策の具体化を求めます。

③法律で義務付けられているセクハラ、マタハラ、ケアハラ、パワハラに対して雇用管理上講ずべき措置に関する規定（ハラスメント防止指針等）の策定を求めます。あわせてカスタマーハラスメントに対する方針を明確にさせます。

※地方公共団体における各種ハラスメント対策の取組状況調査結果（総務省調査）によれば、都道府県、指定都市においては全団体に措置されていますが、市町村においては、必要な措置が講じられていない団体が約3割といまだに多くみられます。（2022年6月1日現在）未措置の単組については、法律で定められている措置の対応とあわせて、カスタマーハラスメントの対応を求めてください。

設置済の単組については、現行の規定等にカスタマーハラスメントを盛り込み対応を求めるなど単組として検討し、当局の対応を求めてください。

※法律によって事業主に義務付けられる雇用管理上講ずべき措置の内容は、ハラスメント指針に示されており、ハラスメントの種類を問わず、ほぼ次に示すとおり整合化されています。各措置が適切に講じられているかを改めて確認した上で、カスタマーハラスメントについても、少なくとも同様の措置を講じることを求めていきます。また、すでに設置されている規則等が、指針の内容を上回る措置が講じられている場合には、それらも含めた対応を求めてください。

6. 当局への要求事項

(1) カスタマーハラスメント対策の具体化を求めます。

④事業主が雇用管理上講ずべき措置

・事業主の方針の明確化及びその周知・啓発

措置① 方針の明確化と周知・啓発

措置② 行為者に対処する方針の規定等

・相談（苦情を含む）に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備

措置③ 相談窓口の設定・周知

措置④ 相談への適切な対応の確保

・事後の迅速かつ適切な対応

措置⑤ 事案に係る事実確認の迅速かつ正確な確認

措置⑥ 被害者に対する配慮のための措置

措置⑦ 行為者に対する措置

措置⑧ 再発防止に向けた措置

・職場におけるハラスメントの原因や背景となる要因を解消するための措置

措置⑨ 職場におけるハラスメントの原因や背景となる要因を解消するための措置

・併せて講ずべき措置

措置⑩ フライバシーの保護

措置⑪ 相談等を理由とした不利益取扱いの禁止

・行なうことが望ましい取組

措置⑫ ハラスメントの相談窓口の一体化

措置⑬ 労働者や労働組合の参画

6. 当局への要求事項

(1) カスタマーハラスメント対策の具体化を求めます。

⑤留意点

・行為者に対する措置

「措置②行為者に対処する方針の規定等」、「措置⑦行為者に対する措置」がありますが、カスタマーハラスメント対策では、行為者が労働者である場合と比べて難しい問題です。

不当要求行為対応の措置を準用し、㊸口頭での警告、㊹文書での警告、㊺庁舎管理規則等による退去命令、㊻架電禁止の仮処分、㊼面談強要禁止の仮処分など対処方針を決めることなどが考えられます。

いずれにしろ、行為者に対する措置が難しいから、カスタマーハラスメント対策に取り組まないという対応は最悪であり、被害者に対する保護を確保し、防止対策を促進するためにも具体的な対応を求めましょう。

6. 当局への要求事項

(1) カスタマーハラスメント対策の具体化を求めます。

⑤留意点

・被害者に対する支援

「措置⑥ 被害者に対する配慮のための措置」について指針では「ハラスメントが生じた事実が確認できた場合」の措置とされていますが、カスタマーハラスメントに限らず、言動が行われている最中の介入や、相談者が希望する場合に事実の確認と並行して必要な支援を受けられるようにすることが重要です。

(参考) カスタマーハラスメント対策企業マニュアル

具体的な対応方法の例

「現場監督者が顧客対応を代わり、顧客等から従業員を引き離す、状況に応じて、弁護士や管轄の警察と連携を取りながら、本人の安全を確保する等の対応」

「顧客等からの言動により、従業員にメンタルヘルス不調の兆候がある場合、産業医や産業カウンセラー、臨床心理士等の専門家に相談対応を行う、または専門の医療機関への受診を促す」

6. 当局への要求事項

(1) カスタマーハラスメント対策の具体化を求めます。

⑤留意点

- ・被害者に対する支援

事象直後の休憩や帰宅等、短期的または長期的な休業や勤務場所・内容の変更、配置転換等が必要または有用な場合もあるかもしれません。いずれにせよ本人の意向を無視した対応が行われてはなりませんが、被害者が勤怠管理上の不利益を被る可能性を極力減らしつつ、必要に応じてそれらの対応を取ることができるようにしておくことが望ましいでしょう。

また、事実確認の内容および結果について、調査計画や経過を含めて、可能な限り被害者に丁寧に説明するとともに、被害者の気持ちを尊重することがきわめて重要です。

さらに、ハラスメント被害をきっかけに精神障害を発症した場合の公務災害認定請求や、被害者による加害者に対する損害賠償請求等が行われる可能性も想定・考慮すべきです。そのような場合の使用人としての協力のあり方等についても要求しておくことが考えられます。

7. 2024春闘 「あなたの声ではじまる春闘」

(1) 組合員が労働組合に取り組みを期待する課題



職員を守る労働組合であることを切に望みます

職員を守ることを考えて、労働組合からも働きかけてもらいたい



労働組合はクレーム対策を市全体で考えて取り組み制度を構築させ、職員が一人で抱え込んで思い悩むことがないように制度設計すべきだ



迷惑行為は個人で対応するのではなく、組織として対応する仕組みづくりが必要。決して担当者だけにおしつけることのないようにしてほしい。労働組合は徹底して職員に寄り添ってほしい。まずヒアリングを丁寧に実施してほしい



7. 2024春闘 「あなたの声ではじまる春闘」

(1) 組合員が労働組合に取り組みを期待する課題

「職場における迷惑行為、悪質クレームに関する調査」において、勤務先や労働組合が取り組むべきことを自由記入で回答いただきました（約2,100件）。

そこからも、組合員は次のことを求めています。

- ①組合員を守る労働組合
- ②労働組合によるサポート体制の構築
- ③対策やマニュアルの策定や条例の制定
- ④労働組合による実態把握への期待
- ⑤相談窓口としての労働組合
- ⑥安全衛生委員会等の活用 など



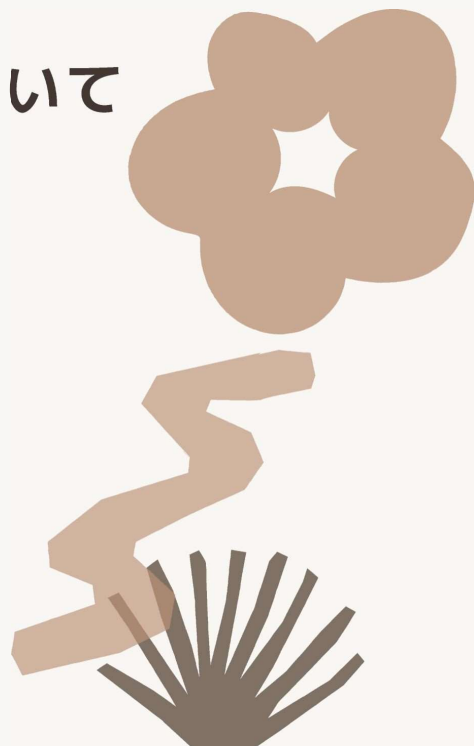
「あなたの声ではじまる春闘」をスローガンに、組合員の声を要求につなげ、当局に要求、交渉を行い、安心して働き続けられる職場づくりをめざしましょう。

カスタマーハラスメント対策について (名札対応)

静岡県本部報告

ハラスメント対策について

- 春闘及び確定闘争期の県本部統一要求書
- 当局面会の際に交渉
- 2023春闘期からは、特にカスハラについて説明及び対応を求める



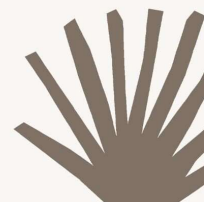
事例報告 富士宮市

～フルネームから名字のみに～

概要

本市のカスタマーハラスメント対策の一環として、2023(令和5)年8月1日から『名札の表記を名字のみとする』こととなった。

6月上旬に副市長が人事当局に検討する旨を指示し、職員向けにアンケート聴取が行われ、7月中旬に施行されたものである。



経緯



2023年6月、カスタマーハラスメント対策として、官民問わず名札の表記をフルネームから名字のみに変更する動きが出ている中、総務部長の指示により人事当局が検討を始めた。

その後、6月中旬に「自治体職員名札 カスハラ防止広がる」が新聞報道されると、篠原晃信（しのはらひろのぶ）副市長は人事当局に対して、この扱いについてスピードを上げて検討するよう指示した。



総務部長は、6月16日から23日まで、職員向けの名札の表記に関するアンケートを実施した。



この調査結果を踏まえ副市長から市長報告がなされると、直ちに市長決定が下され、7月13日付けの庁内通知によって『8月1日から名札の表記を名字のみとする』こととされた。

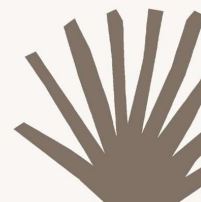
アンケート内容

① 各自治体で名札の表記を名字のみにする動きが出ていることについてどう思いますか。	自由記述
② 名札にフルネームが表記されていることで不快な思い、怖い思いをしたことがあるか。	ある（22%） ない（78%）
③ 名札に名字だけを表記することについて賛成か。	賛成（81%） 反対（6%） 他（13%）

職員組合の関わり

カスタマーハラスメント対策について、市当局が『職員を守る』ために、副市長の指示の下、2か月という短期間に実現化された好例である。

県本部統一要求書等では、既往のハラスメント対策については、『県本部2023年春闘統一要求書に「カスタマーハラスメント対策の具体化」』を要求する項目があり、これに即した要求を成しえたものと言える。



事例報告

富士市

ハラスメント対策について当局への要求

- ハラスメントの防止やこれらに対する啓発活動
- ハラスメント防止のための指針の作成（2021年以降）
- 条例・規則で具体的な施策を定めること（2021年以降）

名札対策

経緯

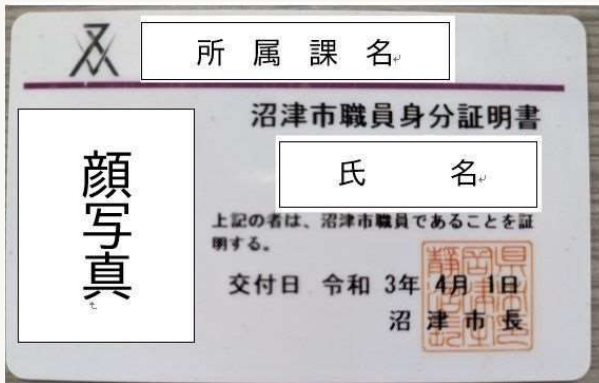
- 2023年4月の統一地方選挙の際に、組合推薦、全4名が当選。
- 初当選の議員より、「SNSなどが発達している現在において、フルネームの名札を付けていること」について問い合わせ
- 組合協議の結果、議会での質問依頼
- 2023年9月議会一般質問にて、同議員が質問。総務部長より「組合と協力して検討していきます」と前向きな回答

今後

- 現行は「課名・漢字氏名（フルネーム）・氏は、ひらがな及ローマ字」となっている
- 当局担当者の素案は苗字のみを考えているが、今後職員へのアンケートを実施し決定していく予定
- その際に組合も参画して協議していく予定

事例報告

沼津市



名札の着用及び身分証明書の取扱い

改善前

- 規定により「職員は常に身分証明書を携帯し、執務中においては胸部の見やすい位置に着用しなければならない。」
- フルネーム及び顔写真が記載され身分証明書を執務中に「名札」として着用

改善後

- 記載項目は所属と名字のみ
- 記載する名字については漢字のみ、漢字とふりがな、読み仮名のみ、各職員が選択できるように

経緯

1

沼津市労連と当局とは、団体交渉や事務折衝の際、要望書の提出や提案事項への回答だけでなく、不当要求や職員のプライバシー等について、日頃から意見交換している

2

本年6月に新聞に掲載された佐賀県佐賀市、愛知県豊明市の事例

3

副市長から、検討指示

県本部統一要求書等で、ハラスメント対策を要求、『県本部2023年春闘統一要求書の「カスタマーハラスメント対策の具体化」』に対して、速やかに対応したと言える。



現在、沼津市役所では、消防を除く全職員、約2,400名が名札を変更しており、その中では、会計年度職員も同様に変更しているほか、本庁舎以外の出先機関である市立病院やクリーンセンターなどにおいても変更している。

- プライバシーを守る
- 事業やイベント等のPR
- 職員の自主性の醸成

カスハラ対策の取り組み報告

福岡県本部

1. 福岡県内単組におけるカスハラ対策（要求）の背景や単組の取り組み

- A 町：窓口で思い通りにならないと激高、街宣車(右翼)や議員に言う圧力。※これが原因で職員退職理不尽な謝罪要求、自宅で長時間拘束、長時間電話、自宅の庭木の手入れ、自宅前の町道清掃、町議を使った脅し、休日・時間外に呼び出すなど、異なる案件が他課でも多数あったと報告。当時、A 町長や総務課長なども事案を認識していたものの、具体的な対策も検討しなかった。職員が住民から「辞めろ」と恫喝されている時も、総務課長が同席していたが沈黙していた。2021 年から住民の不当要求行為等が続いたことから、組織的に対応するよう当局へ要求。
- K 市：組合役員の上司（係長）が、特定市民からの苦情を個人で対応を続け、部課長も黙認していた。当時の部下として、職場で部課長に組織的に対応するルールの必要性を訴えたが届かなかった。繰り返される苦情に耐える上司を見続け、将来の自分の姿を重ね、対応しない組織へ不信感。それを理由に退職。若手は仕事への納得感はあるが、将来就くであろう役職業務への不安。既存の不当要求対策マニュアルでは対応できない新しい分野＝カスハラの対策を進める必要性。
- F 県：F 県議会で 2022 年 7 月「地方議会関係ハラスメントを根絶するための条例」が公布された。F 県警で 2023 年 5 月、全国で初めて警告を含む独自のカスタマーハラスメント対策を設けた。知事部局でも、県警基準を基にカスハラと判断される事例が多数報告、県職労も対策を求めた。

2. 福岡県本部の取り組み

①2023 春闘期総支部学習会で「自治労カスタマーハラスメント対策マニュアル」の活用を周知

- ・ 35 単組が春闘でカスハラ対策を要求し 11 単組で前進回答となった。
- ・ 春闘交渉で、自治労の対策マニュアルを参考掲示した単組では、当局が活用させて欲しいとの声も。
- ・ カスハラの言葉さえ初耳の組合役員もいたことから、今後の課題として学習会等の開催を検討。

②2023 県本部労働安全衛生集会 【29 単組 2 支部 1 県本部から計 48 人参加】

- ・ 7 月 21 日、自治労働安全衛生月間（7 月）にあわせて、県本部労働安全衛生集会を 6 年ぶりに開催
福岡県本部 労働安全衛生集会スローガン
「あらゆるハラスメントを許容しない ～労使共通の課題として、被害者ゼロ方針の確立へ～」
- ・ セクハラ、パワハラ以外の第 3 者行為(カスハラ)には使用者に防止措置義務ない。
- ・ 「自治労カスハラ対策・予防マニュアル」の策定に携わられた、古谷杉郎氏を講師に学習を深めた
- ・ セクハラ、パワハラ以外の第 3 者行為(カスハラ)には使用者に防止措置義務ない
- ・ 行為者への処罰を求めるのではなく、被害防止や被害を低減させることがカスハラ対策の目的
- ・ 既存の不当要求対策などで行為者対策を検討、被害者対策(ケア体制)や事前予防のカスハラ対策確立
- ・ ハラスメント指針の事業主責務にカスハラを含むよう求め、あらゆるハラスメントを許容しない方針
- ・ 事業主の責務と労働者の責務を労使や職員間で共有し、対策の強化拡大や自治体内外への周知を図る
- ・ ハラスメント被害の事実確認後の被害者対策では遅いし、議員が絡むと当局が介入してきて・・・
- ・ 各種ハラスメント相談体制の拡充や労働組合の参画（労安委員会の活用）が重要となる
- ・ ハラスメント被害で、精神障害などにより公務災害請求や加害者への損害賠償請求などの懸念も
- ・ 安全衛生委員会で対策強化、労使協議で方針確認、周知拡大、被害者ゼロを目指す取り組みが重要
- ・ 自治体から警察との連携、警察 O B や弁護士を採用など、外部との連携も視野を拡大した取り組みも

③福岡ジェンダー研究所との連携

- ・県本部とジェンダー研究所の間で年間 10 回の研修会講師依頼（謝礼分）の契約を締結している
- ・単組主催のハラスメント研修会に県本部が協賛し、上記において単組は講師旅費のみで開催が可能
- ・コロナ明けカスハラ対策の講師依頼が増加、研究所も調査・研究し、講義に反映している【資料①】
- ・糸田町職労は研究所の相談窓口で直接やり取りを行っている【資料②】

3. 各単組（自治体）の取り組み事例

- A 町：2023.8.7～21 の間でカスタマーハラスメントアンケートを実施（組合員 115 人対象 102 人回答）
51 人がカスハラを受けた、75 人が受けているのを見たと回答、半数以上の組合員が感じていた
9 月 20 日、組合員アンケート結果を添付した労働環境の改善要求書を改めて当局へ提出した。
要求趣旨は、2022 秋闘と 2023 春闘でカスハラ対策に努めると回答した当局の検討状況の確認。
- K 市：市職労で各職場の実態把握を進めながら、2023 春闘期から当局へ職場改善を要求した。
各職場の実態は、長期的な苦情対応などへの部課長の率先した対応・行動などは皆無であった。
2023 春闘の団体交渉時、自治労カスハラ対策マニュアルを掲示し、労使の共通課題として確認。
カスハラに対しても組織的な対応を原則とし、窓口対応等への部課長の配慮も必要とした。
カスハラ対策を市民へ公表するよう求めたが、市民サービス低下の誤解を招くと公表は未定。
名札（名字）見直し等を足掛かりに改善しているが、方針を市民へ公表して全体共有化を要求。

4. 各闘争期の交渉結果（前進回答の内容）、今後の取り組みの方向性など

①A 町職労【2023 秋闘で 2023 年度末までにカスハラ対策マニュアルを策定し周知へ】

- ・カスハラ対策マニュアルの策定を当局へ求めてきたものの、策定が進まない実態が続いていた
- ・A 町職労の課題解決の為、今秋闘では T 総支部（A 町含）統一要求として面的な取り組みができた
- ・結果、A 町職労を含め 5 単組で組織的に対応するルールの確立や規程の策定、組織体制の整備を確認

②F 県職労【2023 秋闘で 2023 年度末までにカスハラ対策マニュアルを策定し周知へ】

- ・カスハラ該当基準や行為者の相談対応の制限など、明確化に向けて当局主導でマニュアル策定中。
- ・現在、相談対応は各現場の個別判断（とことん聞く職場とシャットダウンの職場）、平準化を図る。
- ・対策マニュアルは秘匿性を持たせている。職員周知は行うが、詳細を対外的に公表するかは未定。
※抜け道を探され、該当しない範囲で居座る住民が出てくると新たな負担となる懸念も想定。
- ・福岡県警が策定した指針は、厚生労働省の企業向け対策マニュアルを基にカスハラに当たる行為を「反復・時間的拘束型」「暴言・威嚇・脅迫型」「ネット等での誹謗中傷型」など四つに分類し対応。
企業や自治体の事例を参考に電話対応 30 分、来署対応 1 時間等、カスハラ判断目安も設けた。

③T 市立病院【録音音声ガイド機能付きの電話機への交換を確認】

- ・クレーム対応が日常化している医事課などの職場の電話機を交換する予算を確保した。

5. 今後の取り組みにあたっての事例の共有

- M 市：任期付職員で警察官 O B を配置し、最寄りの警察署とも連携・強化を図っている。
警察官 O B が警察署へ電話すると、素早い対応が・・・。
- N 市：非常勤職員に警察 O B を配置し、任期付職員に弁護士を配置。
クレーム常習犯などの対応に専任させ、職員も安心感を持ち業務を遂行できる職場環境へ。
日常業務や職員研修等で、弁護士から法律的な解釈を含めた指導、助言を受け対応力向上へ。

パワハラ判断のポイント

- 形式的な上下関係だけでなく同僚間、部下から上司もある。
- セクハラと違い「不快」「ハラスメントと感じた」だけでは判断できない
- その行為が「業務の適正な範囲」といえるかどうかが重要
- 状況や当事者の関係性、その後の影響などによって判断は変わる
- 「業務上の指導・指示」だったとしても、社会常識を欠く行為はダメ
→ 人格否定、長時間の叱責、他者の前で怒鳴る、恥をかかせる
- ハラスメントかどうかの判断よりも、勤務への影響を評価し、対応することが重要
→ 体調不良、メンタル不調、遅刻や欠勤、時間外労働など

相談事案はカスハラと認められますが、町（組織）として職員を守る姿勢に意識が至っておらず組織体質の改善が必要。町への要請書提出など、町職労として対応されていることは素晴らしい。引き続きの取り組みが課題を解決していく。ジェンダー研究所の無料相談ダイヤルか自治労面談窓口へメールして貰えば、引き続き対応させていただきます。

カスタマー・ハラスメントの例

- 「**時間拘束**」型
・ 1時間を超える長時間の拘束、居座り、長時間の電話
- 「**過度な要求**」型
・ 制度上対応できないことへの要求 ・ 契約内容を超えた過剰な要求
- 「**リピート**」型
・ 頻繁に来て、その度にクレームを行う ・ 複数部署に複数クレーム
- 「**暴言・対応者の揚げ足とり**」型
・ 大声、暴言で執拗に担当者責める ・ 要求を繰り返し、言葉尻を捉える
- 「**セクハラ・ストーカー**」型
・ 特定の従業員へのつきまとい ・ 従業員へのわいせつ行為や盗撮
- 「**権威**」型
優位な立場にいることを利用した暴言、特別扱いの要求

カスタマー・ハラスメントについて

- カスタマーハラスメントとは、
- 顧客・利用者からの著しい迷惑行為
- 要求の内容の妥当性から考えて、要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なもの
- 労働者の就業環境が害されるもの
例：身体的な攻撃 ・ 精神的な攻撃
脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言
威圧的な言動 ・ 土下座の要求 ・ 執拗な言動
拘束的な行動(不退去、居座り、監禁)
差別的な言動 ・ 性的な言動 ・ 従業員個人への攻撃や要求

不当要求防止対策要綱やハラスメント条例などを策定する必要がある

カスタマー・ハラスメント対策について

- パワハラ防止法では、「事業主は、（カスタマーハラスメントの）相談に応じ、適切に対応するための体制の整備や被害者への配慮の取組を行うことが望ましい」とされている。
- **不当・悪質なクレームは、従業員に過度に精神的ストレスを感じさせ、通常の業務に支障がでたり、組織に時間的・経済的損失、精神的な苦痛などを招くことになる。**
- **公務職場でも放置せず、対策を立てておくことが重要**

パワハラ問題の背景

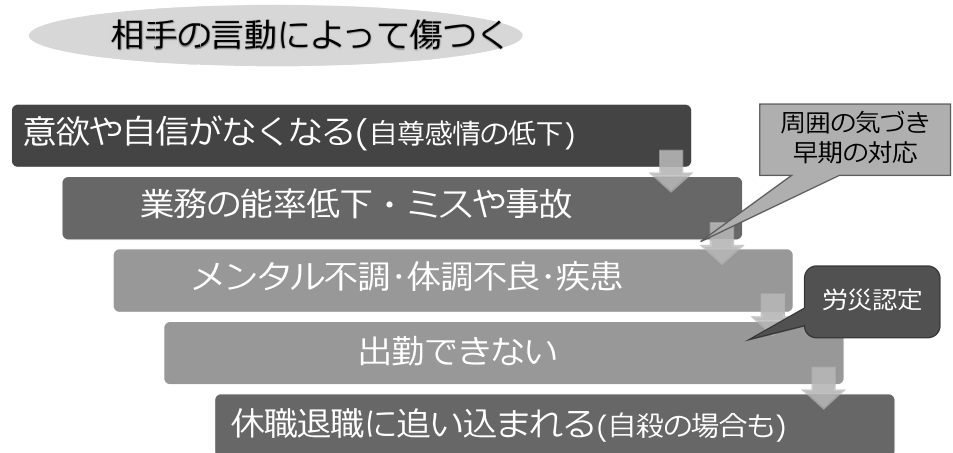
- ◆職場のメンタルヘルス対策として
 - ・うつなどのメンタル不調、自殺などの増加、労災訴訟
 - ・雇用形態の多様化、終身雇用制の変容、成果主義の激化など、労働環境の変化
- ◆主に男性労働者の労働環境の問題として
 - ・長時間、労働過重なノルマなどブラックな労働環境
 - ・古い職場慣習が依然として残っている
- ◆組織のリスク管理の一環として
 - ・法令遵守（コンプライアンス）の厳格化
 - ・労災訴訟、内部告発の背景要因
- ◆教育、医療、公務領域にも消費者意識の高まり
 - ・余裕のない職場環境
 - ・感情労働領域のストレスの増大
 - ・カスタマー・ハラスメント対策も必要

5

行為者個人の問題

- コミュニケーション・スキルや共感能力が低いタイプ
 - 自分のやり方やこれまでの経験に固執しすぎる
 - 執拗な非難、問い詰め
- 相手への非難・自己正当化しやすいタイプ
 - 「自分は間違っていない」「相手に非がある(だからやってもよい)」「納得していたはず」
- うわさ話、悪口、下ネタで人間関係を作っていくタイプ
- 弱い相手を選び、不満のはけ口にする「いじめっ子」タイプ
- 相手からの尊敬や服従を求め、確認したがるタイプ

ハラスメントの職務への影響



組織でしっかりと対応する。安全配慮義務＝職員を守る義務

組織の責任・管理職の役割

- 相談を「個人の問題」や「慣習」として放置せず、「安心して働ける職場環境」の問題と捉えて対応する。
- 管理・監督者は適切な職場環境を確保する責務がある。環境を害する言動には、注意や隔離など実効性のある組織的対応をする。
- 相談に対しては、被害救済・被害回避を優先し、迅速に対応する。→初期対応は重要。相談者の話をまずよく聴く。どちらの言い分が正しいか、などに拘泥せず、関係調整や、環境整備を考える。
- 相談したり、苦情を申し立てたりすることによって生じる被害（二次被害）を防ぐ配慮する。

HOME

講座

イベント

事業案内

資料

法人概要

おもな活動として相談事業、研修・講演事業、調査・研究事業をしています。

研修のお申し込みを受け付けています。

セクシュアル・ハラスメント、パワー・ハラスメント、男女共同参画、アサーティブ・トレーニングなどの研修を実施しています。

くわしい研修内容は
こちらへ。

お知らせ

Information

研修講師派遣します
ハラスメント防止、ジェンダー平等推進など、研修のお申し込みを受け付けています

講座

Seminar

ハラスメント対策セミナー
2022年度「職場のハラスメント対策セミナー」を開催します！【終了しました】

講座

Seminar

オンライン講座のご案内
糸島市「女性のためのこころのケア講座」（オンデマンド講座）の受講者を募集します【受付終了】

セクシュアル・ハラスメント/パワー・ハラスメント防止、男女共同参画、DV・デートDV防止、アサーティブ・トレーニングなどの研修を実施しています！

講演のほか、研修効果の高い参加型学習のプログラムを多数そろえ、業務内容やご要望に応じた研修方式や内容をご提案しています。ぜひ、一度ご相談ください。

男女共同参画・ハラスメント防止・人権・コミュニケーションについて多数の実績。

[研修実績はこちら▶](#)

研修のお申し込みはこちら

こちらの[研修申込フォーム](#)か[研修申込書](#)（PDFにご記入のうえFAX 092-401-5811）、またはメールinfo@fgsi.jp（@を半角に変更してください）をご利用ください。

研修講師プロフィール

◆倉富 史枝（くらとみ ふみえ）

NPO法人福岡ジェンダー研究所 理事
西南女学院大学人文学部教授 九州大学基幹教育「男女共同参画」非常勤講師

主な講師実績

- 男女共同参画
- ワーク・ライフ・バランス研修
- 相談員等援助職研修
- セクハラ、パワハラ防止研修
- DV、デートDV防止研修
- 児童虐待防止研修

相談員
もう一人、工藤さんって方もいる

[詳しくはこちらへどうぞ。](#)

◆横山 美栄子（よこやま みえこ）

NPO法人福岡ジェンダー研究所 副理事長
広島大学名誉教授・広島大学ハラスメント相談室非常勤相談員
NPO法人アジア女性センター理事長

主な講師実績

- 相談員等援助職研修
- セクハラ、パワハラ、アカハラ防止研修
- DV、デートDV防止研修

[詳しくはこちらへどうぞ。](#)

◆武藤 桐子（むとう きりこ）

NPO法人福岡ジェンダー研究所 理事・研究員
公益財団法人福岡県人権啓発情報センター 理事
福岡女子大学、筑紫女学院大学、福岡女学院大学短期大学部、香蘭女子短期大学、麻生看護大学校非常勤講師

お問合せ

正会員・賛助会員募集

当研究所の活動を会員になって支えてください。会員にはニュースレターやイベント情報などをお届けします。詳しく見る▶

研修のお申し込みは
こちらから

かすや地区女性ホットライン
TEL092-401-5353

月～日 10:00～17:00 木のみ～19:00
祝日・年末年始を除く

こが女性ホットライン
TEL092-401-5353

月～日 10:00～17:00 木のみ～19:00
祝日・年末年始を除く

ふくつ女性ホットライン
TEL092-401-5353

月～日 10:00～17:00 木のみ～19:00
祝日・年末年始を除く

宗像市ことと生き方の相談
TEL0940-36-1156

月・火・金 13:00～17:00
祝日・年末年始を除く

DV・ハラスメント電話相談
TEL092-401-6563

木 13:00～19:00 祝日・年末年始を除く

自治労福岡県本部 ハラスメント相談窓口

TEL092-401-2600

木 13:00～19:00 祝日・年末年始を除く

自治労福岡県本部
面接相談のお申し込みはこちら

産業医科大学
学外ハラスメント相談対応
面接相談のお申込みはこちら

すみれ相談室

[詳しく見る▶](#)



ページをフォロー

ハラスメント対策の第一人者による！
**職場のハラスメント対策
セミナー**

2023年
2月3日(金)
受付 9:30
10:00～15:00
会場：福岡商工会議所
403・404会議室

横山美栄子
倉富史枝

主な講師実績

- 男女共同参画研修
- ワーク・ライフ・バランス研修
- セクハラ、パワハラ防止研修
- DV、デートDV防止研修

詳しくはこちらへどうぞ。

◆向田 和代(むこうだ かずよ)

NPO法人福岡ジェンダー研究所 相談員
臨床心理士
公認心理師

主な講師実績

- デートDV防止研修
- 惨事ストレスケア
- 自己尊重ワーク

詳しくはこちらへどうぞ。

◆池ノ上 美夏(いけのうえ みか)

NPO法人福岡ジェンダー研究所 相談員
臨床心理士
公認心理師

主な講師実績

- 惨事ストレスケア
- 妊婦さん向けグループワーク
- コミュニケーション向上講座
- ストレスマネジメント講座
- セクハラ相談員研修

詳しくはこちらへどうぞ。


◆田中 裕望(たなか ひろみ)

NPO法人福岡ジェンダー研究所 相談員
臨床心理士
公認心理師

主な講師実績

- デートDV防止研修

詳しくはこちらへどうぞ。

お問い合わせは
NPO法人 福岡ジェンダー研究所 TEL/FAX : 092-401-5811
Email : info@fgsi.jp (@を半角に変更してください)
このホームページのお問い合わせフォームからどうぞ

最新記事一覧

- ▶2023/05/22 研修講師プロフィール
- ▶2023/04/10 福岡ジェンダー研究所：すみれ相談室
- ▶2023/04/10 人材養成
- ▶2023/04/10 調査・研究
- ▶2022/12/23 2022年度「職場のハラスメント対策セミナー」を開催します

| 個人情報について | NPO法人福岡ジェンダー研究所 〒812-0013 福岡市博多区博多駅東3丁目9-3-4 03 Tel & Fax: 092-401-5811

定員：28名
受講料：10,000円/半日6000円
サムライズ法人顧問に依頼費用：7,000円/半日4,000円
お申込み方法
お申し込みは、お申し込みフォームに必要事項を入力し、お申し込みボタンをクリックしてください。
お申し込みは、お申し込みフォームに必要事項を入力し、お申し込みボタンをクリックしてください。

主催：NPO法人福岡ジェンダー研究所
Tel&Fax:092-401-5811 | URL: https://www.fgsi.jp/

NPO法人福岡ジェンダー研究所
2023.05.22

管理画面

ラクラク更新WEBサイト! 

カスタマーハラスメント関係要求と当局対応の報告 (佐賀県本部)

1. 佐賀県本部の取り組み

- (1) 県本部春闘モデル要求書にカスタマーハラスメント対策関係の要求を盛り込んでいる。
- (2) 2023年7月の労働安全衛生月間の取り組みのひとつとして、カスタマーハラスメント対策関係モデル要求書(中央本部作成分参考)の提出を単組へ提案。要求書解説を含めて単組に提供。
- (3) 2023秋季確定闘争においても、重点要求項目のひとつと位置づけ、統一要求項目にいられており、要求書提出前段階の第1次単組オルグで要求内容について説明し、当局回答が出た後交渉対策として実施した第2次単組オルグにおいても、交渉の際に言及するように単組に提案。

2. 要求に対しての県内20自治体単組の当局回答（2023 秋季確定闘争等）

要求事項（抜粋）

パワハラ指針や人事院規則を踏まえたカスタマーハラスメント対策の具体化をすること。特に対策については個人まかせではなく組織的な対応を基本とすること

- ・研修への参加機会を設定している。国、県及び他自治体を検証し、検討課題としたい。
- ・市民からの要望は複雑多様化しており、悪質なクレームや不当な要求なども増えていくことも予想される中、本市では、市町村振興協会が主催するクレーム対応研修等を受講させているところです。今後は、カスタマーハラスメント対策を含めた研修を行うなど啓発に努めていくとともに、検討していきたいと考えています。
- ・努力するが、まずはクレーム対応マニュアルを参照していただきたい。
- ・諸施策の推進に向けて、検討・努力します
- ・貴組合とともに、防止策を協議していきます。
- ・職場環境の改善については、今後とも適切に対応していきたい。
- ・カスタマーハラスメントを含めたハラスメント対策について、国、県、近隣市

等の取り組み内容をもとに研修していきたい

- ・平成29年度から組織接遇研修を実施しているところである。平成24年10月に策定されている暴力団排除不当要求対応マニュアルの中の不当要求についての対応がベースとして考えられる。組織対応、毅然たる対応、複数での対応が基本となり、しつこく悪質なものは、総務課へ相談していただきたい。
- ・必要に応じて検討していきたい
- ・検討していきたい
- ・カスタマーハラスメントについては組織的な対応を図るように管理職への意識付けを行っています。またクレーム事案の共有化を図っています
- ・努めたい
- ・努力したい
- ・研究したい
- ・他の自治体の状況を調査研究したい
- ・厚生労働省が示す指針や、先行する他の自治体を参考に制度の拡充に努めたい。また、令和4年1月に「職場環境を悪化させる行為の防止及び対応に関する指針」を制定しているが、必要に応じて見直しを行いたい。
- ・ハラスメントの防止については、定期的に研修を実施しており、今後もハラスメント防止のため、職員全体で意識の醸成に向けて定期的に開催したいと考

えています。なおカスタマーハラスメントについては〇〇町職員のハラスメント防止及び対応に関する指針に盛り込んでいませんので今後対応策を指針に記載し、研修を開催していきたいと考えています

- ・クレーマー対策として警察 OB の嘱託員を設置しています。ハラスメント防止等に関する規程に基づき対応していきます
- ・職員研修を実施するなどしてカスタマーハラスメントについての認識を高めていきたい。
- ・令和2年4月から〇〇町職員に職場におけるハラスメント防止の規程を施工し、各種ハラスメントの防止に努めている。

3. 具体的な改善例

- ・管理職、非管理職向け研修実施（クレーム対応研修等）
- ・プライバシー保護の観点から職員名札のフルネーム標記を名字のみ標記とする。

（県内先行実施自治体を参考に 2023 秋季確定闘争統一要求項目に入れ、県内自治体単組の多数で要求・交渉したところ多数前進回答あり。）

- ・電話受信の際に「この電話は録音されています」旨のアナウンスをいれる対応をするための経費の予算計上。次年度実施予定。
- ・指針へカスタマーハラスメント対策を盛り込むよう検討