SDGs 未来都市 徳島市

カスハラ対策に関する徳島弁護士会との連携について

＜市長記者会見資料＞
令和8年11月6日
総務部人事課

徳島市では、職員に対するカスタマーハラスメント等が発生した場合に、迅速かつ適切な対応を図るため、**徳島弁護士会と連携**（専門知識を有する弁護団と協定締結）した取組を開始しました。

協定内容（概要）

四国県庁所在都市・県内市町村では初の取組

目的　：「職員の安全、業務の適正な遂行」「安心で質の高い行政サービスの利用・提供」を確保
締結団体名：徳島市カスタマーハラスメント等対応弁護団　代表者　弁護士　松尾泰三
※弁護団の構成人数（締結日現在）13人 ➡ 発生事案ごとに複数（3人程度）の弁護士が担当予定
締結日　：令和8年10月15日
連携内容　：本市職員に対するカスタマーハラスメント・不当要求に関する事案が発生した場合等における相談及び必要な対応（代理人対応・法的手続）に関すること

対応フロー（イメージ）

事案発生
→ 対応協議【担当課】
→ 弁護団との調整【人事課】
→ 担当弁護士との協議【市↔弁護団】
→ **委任契約**【市↔弁護団】
→ **代理人対応**（書面送付、面談対応等）【弁護団】
→ **法的手続**（訴訟、仮処分等）【弁護団】

徳島市におけるカスハラ対策（参考）　※令和8年10月から順次実施

- ◆ 市民や事業者の皆様への周知・啓発（市HP等での情報発信・庁舎内でのポスター掲示）
- ◆ 対応マニュアル等の整備、職員研修の定期開催
- ◆ 外部機関（弁護士、警察）と緊密に連携できる体制の構築



市民・事業者の皆様に気持ちよく行政サービスを利用いただくためにも、徳島市の取組にご理解とご協力をお願いいたします。

【問い合わせ先】総務部人事課（電話088-621-5459）