

輪島市カスタマーハラスメント防止基本方針

令和 8 年 1 0 月 1 日

輪島市長 坂 口 茂

1 策定の趣旨

国においては、令和 7 年改正労働施策総合推進法等により、令和 8 年 10 月 1 日からカスタマーハラスメント対策が事業主の義務とされたことを踏まえ、本市においても、職員等が安心して職務に専念できる職場環境を確保し、行政サービスを安定的に提供するため、必要な取組を進めます。

市民等から寄せられる苦情、意見、要望、相談、提案等は、市政運営の改善及び市民サービスの向上につながる重要な機会であり、本市は、これらの声に対し、引き続き丁寧かつ誠実に対応します。

一方で、暴言、脅迫、威圧的な言動、長時間の拘束、執拗な要求、職員個人への誹謗中傷その他社会通念上相当な範囲を超える言動は、職員等の人格及び尊厳を傷つけ、就業環境を害するだけでなく、通常業務の遂行や行政サービスの提供にも支障を生じさせるおそれがあります。

このため、本市は、現時点において条例の制定までは行わず、まずは市としての基本的な考え方を示す本方針を策定するとともに、対応マニュアルの整備、職員研修の実施、面談時間の制限、複数名対応、通話録音の導入検討、相談、事実確認、記録及びプライバシー保護、警察への通報・相談等の対応体制を構築し、実効性のあるカスタマーハラスメント対策を推進します。

2 基本的な考え方

本市は、カスタマーハラスメントを、職員等の人格、尊厳又は就業環境を害するものとして捉えるとともに、行政サービスの安定的な提供に影響を及ぼす課題であると認識し、組織としてその防止及び対応に取り組みます。

また、職員等と市民等は、それぞれの立場を尊重し、人格を有する者として互いに尊重されるべきものであり、誰もがカスタマーハラスメントを受ける側にも、行う側にもなり得るとの認識を持つことが重要です。

本市は、市民等の正当な権利行使や意見表明を不当に妨げることのないよう留意しつつ、社会通念上相当な範囲を超える言動に対しては、職員等の安全及び就業環境を守る観点から、組織として毅然と対応します。

3 方針の位置付け

本方針は、本市におけるカスタマーハラスメント対策の基本的な考え方及び取組の方向性を示すものです。

具体的な対応手順、判断基準、記録方法、関係機関との連携方法等については、別に定める「輪島市カスタマーハラスメント対応マニュアル」によるものとします。

なお、今後、国、県及び他自治体の動向、本市における対応状況、相談件数、悪質事案の発生状況等を踏まえ、必要があると認められる場合には、条例制定を含めた更なる対応について検討します。

4 対象範囲

本方針は、本市の業務に従事する者がカスタマーハラスメントを受けた場合又はそのおそれがある場合の対応に適用します。

対象となる者は、正職員、再任用職員、会計年度任用職員、派遣職員、委託業務に従事する者、指定管理施設の職員その他本市の行政サービスに関係して業務に従事する者としてします。

ただし、本方針は、本市の業務に関する対応を対象とし、市内事業者一般の事業活動に係る対応を直接対象とするものではありません。

5 カスタマーハラスメントの定義

本方針におけるカスタマーハラスメントとは、市民、施設利用者、行政サービスの利用者、関係事業者その他本市の業務に関係する者から職員等に対し、その業務に関して行われる言動であって、暴行、脅迫その他の違法な行為又は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により、当該職員等の人格、尊厳又は就業環境が害され、又は業務の適正な遂行に支障が生じるものをいいます。

カスタマーハラスメントに該当するかどうかは、言動の内容、態様、頻度、継続性、職員等の業務内容、相手方との関係、当該言動に至った経緯その他の事情を踏まえ、個別具体的に判断します。

6 カスタマーハラスメントに該当し得る行為

次のような行為は、カスタマーハラスメントに該当し得るものとして取り扱います。なお、これらは例示であり、個別の状況に応じて総合的に判断します。

- (1) 暴行、傷害、物を投げる、机を叩く、職員に詰め寄るなどの身体的な攻撃
- (2) 暴言、侮辱、人格を否定する発言、名誉毀損、中傷、脅迫などの精神的な攻撃
- (3) 大声で怒鳴る、声を荒げる、高圧的に要求するなどの威圧的な言動
- (4) 同じ内容の質問、苦情又は要求を長時間又は多数回にわたり繰り返す行為
- (5) 長時間にわたり窓口、電話又は面談で職員を拘束する行為
- (6) 退去を求めても庁舎又は施設に居座る行為
- (7) 法令、制度、予算、権限等に照らして対応できない要求を繰り返す行為
- (8) 正当な理由のない謝罪文、訪問謝罪、土下座、金銭補償、処分、特別扱い等を求める行為
- (9) 職員を標的とした盗撮若しくは正当な理由のない撮影、又は撮影、録音若しくは録画した情報を用いて職員を威迫し、誹謗中傷し、若しくは業務を妨害する行為
- (10) SNS等で職員個人を誹謗中傷する行為
- (11) 差別的又は性的な言動
- (12) その他職員等の人格、尊厳又は就業環境を害し、又は業務の適正な遂行に支障を生じさせる行為

7 カスタマーハラスメントに該当しないもの

次の行為は、直ちにカスタマーハラスメントとして取り扱うものではありません。

- (1) 市政、行政サービス、職員対応等に対する正当な意見、要望、苦情又は提案
- (2) 法令又は制度に基づく申請、相談、不服申立てその他の権利行使
- (3) 行政手続又は制度内容について説明を求める行為
- (4) 障害を理由とする差別的取扱いの解消又は合理的配慮を求める意思表示
- (5) 認知症の人又はその家族等からの相談、支援又は配慮を求める意思表示
- (6) 社会通念上相当な範囲で行われる苦情、意見又は要望

ただし、正当な内容であっても、その伝え方、頻度、継続性、態様等が社会通念上相当な範囲を超える場合には、カスタマーハラスメントに該当し得るものとします。

8 市の基本姿勢

- (1) 正当な苦情、意見、要望、相談等には、丁寧かつ誠実に対応します。
- (2) カスタマーハラスメントに該当し得る行為に対しては、職員個人ではなく組織として対応します。

- (3) 職員等の安全確保を最優先とします。
- (4) 職員等を一人で対応させず、必要に応じて複数名で対応します。
- (5) 対応内容、相手方の発言、経過等を記録し、事実に基づいて対応します。
- (6) 必要に応じて、総務課、輪島警察署、顧問弁護士、産業医その他関係機関と連携します。
- (7) 障害のある人、認知症の人その他配慮を必要とする人への必要かつ合理的な配慮に留意します。
- (8) 市民等の正当な権利行使を不当に妨げないよう留意します。
- (9) 相談者、被害職員、事実確認に協力した職員その他関係者のプライバシーを保護します。
- (10) カスタマーハラスメントに関する相談、報告又は対応への協力を行った職員等に対し、不利益な取扱いを行いません。

9 市が実施する主な取組

(1) 基本方針及び対応マニュアルの整備

本市は、カスタマーハラスメント対策を実効的に推進するため、本方針を定めるとともに、具体的な対応手順を示す対応マニュアルを整備します。

(2) 職員研修の実施

総務課は、職員及び管理職を対象として、カスタマーハラスメントの定義、正当な意見・要望との区別、窓口・電話・面談等での対応方法、対応終了の判断、記録の作成、警察への通報・相談、被害職員への配慮等に関する研修を実施します。

(3) 対応体制の構築

本市は、面談時間の制限、複数名対応、通話録音の導入検討、対応記録の作成、悪質事案における警察への通報・相談、顧問弁護士への相談等により、職員個人に対応を委ねない組織的な対応体制を構築します。

(4) 相談体制の整備

カスタマーハラスメントに関する職員からの相談窓口は総務課とし、相談内容に応じて、所属長、関係部署、産業医その他関係機関と連携して対応します。

(5) 市民等への周知

本市は、庁舎内に「カスタマーハラスメント防止に関するお願い」を掲示するとともに、ホームページ等により、市民等に対して本市の基本姿勢及びカスタマーハラスメント防止への理解と協力を求めます。

（６）関係機関との連携

悪質な事案や犯罪に該当するおそれのある事案については、輪島警察署に相談又は通報を行います。また、法的な対応が必要と認められる場合は、総務課を通じて顧問弁護士に相談します。

10 市職員等が受けるカスタマーハラスメントへの対応方針

本市は、市民等からの正当な意見、要望、苦情等には、丁寧かつ誠実に対応します。

一方で、市職員等に対してカスタマーハラスメントに該当する行為が行われた場合又はそのおそれがある場合には、職員個人に対応を委ねるのではなく、所属長及び管理職を中心に組織として必要な対応を行います。

特に、次のような場合には、対応を終了し、又は退去を求めることができますものとします。

- (1) 同一内容について長時間の電話対応又は面談対応が続いている場合
- (2) 既に複数回説明を行っているにもかかわらず、同一の要求、質問又は苦情が繰り返される場合
- (3) 暴言、脅迫、侮辱、威圧的な言動が続いている場合
- (4) 職員個人への攻撃又は誹謗中傷が続いている場合
- (5) 他の来庁者又は職員の安全、安心を害している場合
- (6) 通常業務に支障が生じている場合
- (7) その他対応を継続することが相当でないと認められる場合

11 庁内体制

項 目	内 容
主管課	総務課
職員からの相談窓口	総務課
悪質事案発生時の連携部署	総務課
被害職員の相談先	総務課
顧問弁護士への相談	総務課を通じて相談
防犯カメラ映像の確認・保存	監理課
警察相談先	輪島警察署

警察への相談又は通報は、原則として所属長の判断により行います。ただし、暴力、脅迫、器物損壊その他職員又は来庁者の安全に危険が及ぶおそれがある場合は、現場職員の判断により直ちに 110 番通報を行うことができます。

12 記録及び再発防止

本市は、カスタマーハラスメントが疑われる事案について、全庁共通様式により対応記録票を作成し、事実関係、対応経過、相手方の発言及び行動、職員の説明内容、今後の対応方針等を記録します。

対応記録票は、各所属において 5 年間保存します。また、必要に応じて事案の内容を総務課及び関係部署で共有し、再発防止及び対応力の向上に活用します。

13 職員等への支援

本市は、カスタマーハラスメントを受けた職員等に対し、必要な支援及び配慮を行います。

所属長は、当該職員等の心身の状況を確認した上で、必要に応じて対応者の交代、複数名による対応、一時的な業務分担の見直し、休憩時間の確保、総務課への相談案内、産業医面談への接続その他必要な配慮を行います。

14 市民等へのお願い

市民、施設利用者、行政サービスの利用者、関係事業者その他本市の業務に関係する皆様からのご意見、ご要望、苦情等は、市政運営の改善及び市民サービスの向上にとって大切なものです。

本市は、これらの声に対し、引き続き丁寧かつ誠実に対応します。

一方で、暴言、脅迫、威圧的な言動、長時間の拘束、執拗な要求、職員個人への誹謗中傷その他社会通念上相当な範囲を超える言動があった場合には、対応を終了し、又は必要に応じて警察その他関係機関と連携する場合があります。

市民等の皆様におかれましては、職員が安心して職務を遂行し、安定した行政サービスを提供できるよう、ご理解とご協力をお願いします。

15 施行期日

本方針は、令和 8 年 10 月 1 日から施行します。

なお、施行日前においても、職員研修、庁内周知、試行運用その他必要な準備を行うことができるものとします。

16 方針の見直し

本方針は、関係法令、国及び県の指針、社会情勢の変化、本市における対応状況、相談件数、悪質事案の発生状況等を踏まえ、必要に応じて見直しを行います。