韮崎市職員カスタマーハラスメント対策基本方針

令和8年10月　韮崎市

1　策定の経緯

令和7年6月、国は「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）」を改正し、企業等の事業主に、カスタマーハラスメントに対して雇用管理上必要な措置を講じることを義務づけ、令和8年10月1日から施行することといたしました。

本市では、「カスタマーハラスメントに対する基本指針」を令和7年３月に策定し、現場での対応を個人に任せない仕組みづくりに取り組み、働く人の負担軽減だけでなく、安心して働ける環境づくりに努めてまいりました。

この方針は、令和8年9月、厚生労働省により事業主が講ずべき措置を具体的に示した「事業主が職場における顧客等の言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」（令和8年厚生労働省告示第51号。以下「指針」という。）を踏まえ、改めて、「韮崎市カスタマーハラスメント対策基本方針」として、策定したものであります。

2　基本的な考え方

本市は、第7次総合計画におけるまちづくりの将来像を「すべての人が輝き　幸せを創造するふるさと　にらさき　～チーム韮崎で　活力ある　まちづくり～」と掲げ、市民一人ひとりがまちづくりの主役であるという自覚を持って、市民によるまちづくりを進めております。

このため、本市は、市民、行政サービスの利用者、事業者等の皆様から寄せられるご意見、ご要望及び苦情を、市政や行政サービスを改善するための大切な声として受け止め、誠実かつ丁寧な対応に努めております。

一方で、これらの言動の中には、要求内容に正当な理由がないもの、職員の人格を否定する暴言、長時間の拘束、暴力、脅迫等、社会通念上許容される範囲を超え、職員の就業環境を害する場合があります。

このような行為は、職員の心身の健康を損なうだけでなく通常業務を停滞させ、他の市民等に対する行政サービスの低下を招く重大な問題であります。

本市は、正当な意見等を不当に制限することなく、職員の人格、安全及び健康を守り、行政サービスを適正かつ継続的に提供するため、この方針をもとに、カスタマーハラスメントに対して職員個人に対応を委ねることなく、組織として毅然と対応してまいります。

3　カスタマーハラスメントの定義

指針を踏まえ、この方針における「カスタマーハラスメント」とは、次の3つの要素を全て満たすものをいいます。

① 市民等による言動であること。

② 職員が従事する業務の性質その他の事情に照らして、社会通念上許容される範囲を超えた言動であること。

③ その言動によって職員の就業環境が害され、または害されるおそれがあること。

※ なお、電話、文書、電子メール、SNSその他インターネット上の言動も対象となります。

4　カスタマーハラスメントの典型例

指針を踏まえ、この方針における「カスタマーハラスメント」として、社会通念上許容される範囲を超えた言動の典型的な例を挙げると次のようになります。

⑴ 言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- 要求に正当な理由がない、または市の事務事業と全く関係のない要求
- 制度上想定しているサービスを著しく超える要求
- 対応が著しく困難な要求または対応が不可能な要求
- 不当な損害賠償、金銭、補償、謝罪等の要求

⑵ 手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- 身体的な攻撃（暴行、傷害、物を投げつける、設備・物品を壊す等）
- 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、人格を否定する言動、差別的言動、性的な言動、土下座の強要、無断での撮影・録音、SNS等への投稿またはその示唆等）
- 威圧的な言動（大声で威圧する、机等をたたく、反社会的勢力との関係をほのめかす等）
- 継続的、執拗な言動（同様の質問・要求や電話、電子メール等の執拗な繰り返し等）
- 拘束的な言動（長時間の電話、窓口等への居座り、不退去等）
- 職員個人への攻撃または接触（待ち伏せ、つきまとい、勤務時間外の接触、庁舎外への呼出し等）

※ 参考：具体例（記載は例示であり、これらに限られるものではありません。）

行為のタイプ	行為の例
時間拘束	・一時間を超える長時間の拘束、居座り ・30 分以上の長時間にわたる電話 ・時間の拘束、業務に支障を及ぼす行為
リピート型	・頻繁に来庁し、その度に正当な理由のない要求を行う ・度重なる電話 ・複数部署にまたがる複数回の正当な理由のない要求を行う

暴言	・大声、暴言や机を叩くなど大きな音をたてて執拗に職員を責める ・電話等で大きな声をあげて秩序を乱す ・大声での恫喝、罵声、暴言を繰り返す ・人格を否定する言動や差別的な言動を行う
揚げ足取り	・電話対応での揚げ足取り ・自らの要求を繰り返し、通らない場合は言葉尻を捉える ・同じ質問を繰り返し、対応のミスが出たところを責める ・一方的に市役所の落ち度に対して不必要な要求を言う ・当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立て
脅迫	・脅迫的な言動、反社会的な言動 ・ものを壊す、殺すといった発言による脅し ・SNS やマスコミへの暴言をほのめかした脅し
権威	・優位な立場（議員、元議員、元市役所職員、その他元公務員、職員の近所の地域住民、親族を介した関係者等）にいることを利用した暴言、特別扱いの要求
SNS への投稿	・インターネット上の投稿（職員の氏名公開、写真、映像、音声等の個人情報の流布） ・市役所や職員の信用を毀損させる行為
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 ・私物（スマートフォン、PC 等）の故障についての金銭要求 ・難癖をつけた税、保険料、使用料、手数料等の未払い、代金の返金要求 ・施設整備等への過剰な要求 ・不必要な業務時間外の対応要求 ・個人、上司、性別、年齢等、特定の職員を指名する対応要求 ・謝罪（口頭・文書）、土下座、職員の異動、辞職の要求
セクハラ	・特定の職員へのつきまとい ・職員へのわいせつ行為（電話応対を含む）や盗撮
その他	・職員を誹謗中傷するビラの配布

5　正当な意見、要望及び苦情との区別

市民等からの意見、要望及び苦情の全てがカスタマーハラスメントに該当するものではありません。

行政サービスの内容や職員の対応に改善すべき点がある場合の指摘、社会通念上許容される範囲で行われる意見、要望及び苦情は、正当な申し入れとして、引き続き、誠実かつ丁寧に対応してまいります。

カスタマーハラスメントは暴力行為が行われるなど、その場で明らかにカスタマーハラスメントと判断できるケースと、幾度か対応するうちに徐々に言動がエスカレートしていくケースがあります。

カスタマーハラスメントの判断に当たっては、様々な要素（当該言動の目的、当該言動を受けた職員の問題行動の有無や内容・程度を含む当該言動が行われた経緯や状況、業務の内容・性質、当該言動の態様・頻度・継続性、職員の属性や心身の状況、当該言動の行為者とされる者との関係性等）を総合的に考慮する必要があります。

また、「言動の内容」及び「手段や態様」に着目し、総合的に判断することが適当であり、「言動の内容」、「手段や態様」の一方のみが社会通念上許容される範囲を超える場合でもカスタマーハラスメントに該当し得ることに留意が必要です。

なお、障がいのある方が、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」（平成 25 年法律第 65 号）において禁止されている不当な差別的取扱いをしないよう求めること及び社会的障壁の除去を必要としている旨の意思を表明することは、それ自体がカスタマーハラスメントに該当するものではありません。

同法に基づき、その実施に伴う負担が過重でないときは、社会的障壁の除去について必要かつ合理的な配慮を行います。

障がい、高齢、言語その他の事情により、同じ内容の説明や質問が繰り返される場合等についても、その事情に配慮して丁寧に対応します。

ただし、これらの場合であっても、要求の手段や態様が社会通念上許容される範囲を超え、職員の就業環境が害され、または害されるおそれがあるときは、カスタマーハラスメントに該当することがあります。

6 カスタマーハラスメント対策

⑴ 方針等の明確化及びその周知・啓発

カスタマーハラスメントには毅然とした態度で対応し、職員を保護する旨の本市の基本姿勢を、管理監督者を含む全ての職員に周知し、啓発するとともに、市ホームページ等により公表します。

また、カスタマーハラスメントの内容及びあらかじめ定めた対処の内容をカスタマーハラスメント対応マニュアル（以下「対応マニュアル」といいます。）に定め、全ての職員に周知します。

⑵ カスタマーハラスメント発生時の具体的な対応（窓口・電話対応）

職員は、カスタマーハラスメントに該当し、または該当するおそれがある言動を受けたときは、対応マニュアルに基づき、次のとおり対応します。

対応の終了、退去の要請、警察への通報その他の措置は、所属長が組織として判断します。

・ 一人で対応せず、上司及び周囲の職員と情報を共有し、複数の職員で対応します。

・ 相手方の用件及び要求内容を確認し、事実関係を踏まえて必要な説明を尽くします。説明を尽くしても同一の主張が繰り返され、または暴言等が続く場合は、その旨を注意し、改善がないときは、一定の時間の経過をもって対応打ち切りの判断を行ったうえで対応（通話）を終了し、退去を求めます。
・ 対応の日時、相手方、発言の内容及び経過を記録し、必要に応じて録音を行います。
・ 暴行、脅迫等の犯罪に該当し得る行為があるとき、または退去の求めに応じないときは、直ちに警察に通報し、職員及び来庁者の安全の確保を優先します。
・ 事案の内容が複数の部署に関係する場合は関係部署と情報を共有します。

⑶ 相談体制の整備

カスタマーハラスメント（疑われる行為を含む。）を受けた職員の相談窓口を次のように設置し、全ての職員に周知するとともに、関係課が連携して対応します。

窓口は他のハラスメントに関する相談窓口と一体的に設置し、カスタマーハラスメントが発生するおそれがある場合や、該当するかどうか微妙な場合も含めて広く相談に応じます。

病院、教育機関及び保育所の相談体制については、設置者が別途定めます、

相談窓口	役割等
秘書人事課 人事担当	・ 事実確認 ・ 現場サポート（退去命令等の検討、実施） ・ 防止対策（周知、研修の開催等） ・ 相談職員の心身のサポート ・ 安全衛生委員会との調整
総務課 総務担当 契約管財担当 危機管理担当	・ 事実確認 ・ 現場サポート（退去命令等の検討、実施） ・ 防止対策（録音機等の検討、設置） ・ 防止対策（警告文等の検討、発出） ・ 法的対応等の検討、実施

⑷ 対応環境の整備

職員が安全に、かつ、安心して市民等への対応にあたることができるよう、対応に必要な設備及び機器の整備に向けて取り組みます。

電話による対応については、対応の状況を正確に記録し、行政サービスの向上及び対応の改善に生かすとともに、社会通念上許容される範囲を超えた言動を抑止するため、着信に係る通話録音装置を整備しており、発信の場合には機器貸出等にて対応しています。

また、職員の個人情報を保護し、職員が安心して対応にあたることができるよう、職員の名札については、姓のみの表記としています。

このほか、窓口における職員の安全の確保に資する設備・機器（録画等）及び情報システムの整備に努め、その必要性、他の来庁者のプライバシーへの配慮、記録の取扱いに関する

規定の整備等を踏まえ、導入に向けて取り組みます。

なお、これらの整備に当たっては、職員を対象とする実態調査の結果、相談窓口に寄せられた事案の状況等を踏まえ、必要な見直しを行います。

⑸ 事後の迅速かつ適切な対応

事案に係る事実関係を迅速かつ正確に確認し、対応者の交代、行為者との引離し、業務上の配慮、産業医等によるメンタルヘルス相談その他被害を受けた職員への配慮のための措置を行います。

事案の内容及び対応の経過は、正確に記録し、組織的な対応の判断に活用します。

あわせて、原因や背景となった行政サービスの内容、職員の対応、説明の不足等の改善を図る等、再発防止に向けた措置を講じます。

これらの再発防止に向けた措置は、カスタマーハラスメントが生じた事実を確認することができなかった場合においても、同様に行います。

⑹ 特に悪質な行為の抑止のための措置

特に悪質と考えられる行為については、対処の方針（文書による警告、庁舎への立入りの制限、警察への通報、告訴、告発、仮処分の申請、訴えの提起その他の法的措置等）に基づき毅然とした態度で対応します。

⑺ そのほか併せて講ずべき措置

① プライバシーの保護

相談を行った職員その他の関係者のプライバシーを保護するために必要な措置を講じます。

② 不利益な取扱いの禁止

相談をしたこと、事実確認等に協力したこと等を理由として、不利益な取扱いを行いません。

⑻ 研修の実施

管理監督者を含む全ての職員に対し、カスタマーハラスメントの内容、対処の内容等に関する研修を実施します。

また、職員の対応力の向上を図るとともに、発生の原因や背景となり得る行政サービスの内容、説明及び情報提供の不足等の解消に努めます。

⑼ 職員の責務

本市の職員は、カスタマーハラスメントに対する理解を深め、この方針に定める事項を遵守するとともに、委託先、指定管理者、取引先等の事業者に対しても、相手方の尊厳を尊重し、要求内容の妥当性及び言動の適切性に配慮した対応を行うものとします。

所属長は、カスタマーハラスメントが行われることのない良好な職場環境を構築するとともに、カスタマーハラスメントが生じた場合には、迅速かつ適切に対処するように努めなければなりません。

⑽ 他の事業主の講ずる雇用管理上の措置の実施に関する協力

本市は、職員による他の事業主の雇用する労働者に対する職場におけるカスタマーハラスメントに関し、他の事業主から、事実関係の確認等の雇用管理上の措置の実施に関し必要な協力を求められた場合には、協力の求めに応ずるよう努めるとともに、協力を求められたことを理由として、当該事業主との契約等に関して、不利益な取扱いを行いません。

事実関係の確認により、職場におけるカスタマーハラスメントが生じた事実が確認できた場合は、懲戒規定等に基づき、行為を行った職員に対して必要な措置を講じます。

⑾ 適用範囲

この方針は、職員はもちろんのこと、市が管理する全ての施設等で働く他の事業主が雇用する労働者にも適用します。

7　カスタマーハラスメント等への対応

以下に定めるカスタマーハラスメント等に対しては、毅然とした対応を行います。

⑴ 不当要求行為等への対応

カスタマーハラスメントは、不当要求行為等（本市が行う事務事業の公正を害する行為、職員に対する違法または不当な要求行為、職員に対する暴力的な行為及び執務の障害となる行為）とは異なります。

無理難題を要求することや社会通念上許容される範囲を超えた要求を繰り返すこと自体が、直ちに法に抵触するわけではありませんが、要求の内容や手段、態様、頻度、継続性等を総合的に考慮し、職員の就業環境が害され、または害される恐れがある場合には、カスタマーハラスメントに該当することがあります。

カスタマーハラスメントが、暴力行為によって要求実現を図り、反社会的勢力を使って要求実現を図ったりするまでエスカレートしたときは、不当要求行為等に該当する可能性があります。

本市では、不当要求行為等については、別添1「不当要求行為等の対策に関する基本方針」に基づき対処します。

なお、暴力団等（暴力団、暴力団関連企業又は政治活動若しくは社会運動等を標ぼうしつつ団体やその活動威力を示して不当な行為を行う反社会的勢力をいう。）又はその関係者による不当要求行為に該当する可能性がある場合については、行政対象暴力として「韮崎市行政対象暴力防止対策要綱」（平成 30 年 3 月韮崎市告示第 62 号）により対応するものとします。

⑵ 公職者等からの要望・提案等の取扱い

議員や公務員などの公職者等（国会議員、県議会議員、市議会議員、公務員その他本市が行う事務事業に利害関係を有するもの）を通じた不当な働きかけは、公正な職務の遂行の妨げになるだけでなく、市民の市政への信頼を損ねることに繋がります。

本市では、公職者等からの要望・提案等の取扱いについては、別添2「公職者等からの要望等に係る職員の対応に関する基本方針」に基づき、不適切な言動等を含め、対応してまいります。