

小松市カスタマーハラスメント対策等に関する要綱（告示案）

（目的）

第1条 この要綱は、職員に対するカスタマーハラスメントへの対策に関し、本市としての基本姿勢及び対応の基準等を定めることにより、職員の安全及び健康を確保し、もって公務の円滑な執行及び市民サービスの向上を図ることを目的とする。

（市民の権利等の尊重）

第2条 この要綱の規定の適用に当たっては、市民の正当な権利行使、本市市政に対する建設的な意見、苦情及び要望等を不当に制限することのないよう、十分に配慮しなければならない。

（定義）

第3条 この要綱において、次の各号に掲げる用語の意義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。

- (1) 職員 一般職及び特別職に属する職員、会計年度任用職員その他市に勤務する全ての職員並びに委託等により市民との接遇を伴う本市の業務に従事する者をいう。
- (2) 市民 本市での住民登録の有無を問わず、対面、電話、電子メールその他の方法により本市の行政サービスに関し要求を行う全ての者をいう。
- (3) カスタマーハラスメント 市民の要求のうち、その要求を実現するための言動が社会通念上許容される範囲を超えて行われるもの、又は要求の内容が妥当性を欠くものであって、職員の就業環境を害するものをいう。

（対象となる行為）

第4条 前条第3号に規定する社会通念上許容される範囲を超えて行われる言動は、次のもの（これらに類する言動を含む。）をいう。

- (1) 暴力又は脅迫であって次に掲げるもの
 - ア 身体的な攻撃（暴行、傷害、物を投げつける）
 - イ 精神的な攻撃（大声、暴言、中傷、侮辱、土下座の強要）
 - ウ 威圧的な言動（脅迫、役職誇示、即時的に正確な回答を求めるなど）
- (2) 拘束的又は執拗に要求をするもの

ア 継続的、執拗な言動（要求の繰り返し、頻繁な電話）

イ 拘束的な言動（居座り、長時間の抗議）

(3) 名誉を毀損し、又はプライバシーを侵害するもの

ア 誹謗中傷による名誉棄損（侮辱、インターネット等による誹謗中傷）

イ プライバシーに関わる聞き出し（氏名・住所等の特定、私生活の追及）

(4) 人権を侵害し、又は善良な風俗に反するもの

ア 差別的な言動（年齢・性別・国籍・身体に関する侮辱）

イ 性的な言動（性的発言、身体接触）

2 前条第3号に規定する要求の内容が妥当性を欠くものとは、次の行為（これらに類するものを含む。）をいう。

(1) 市の行政サービスに瑕疵又は過失が認められないにもかかわらず、不当な要求を行う行為（他に適用しない特別扱い、優先的扱い）

(2) 要求の内容が市の行政サービスの内容と関係がない行為（国、県の権限に係る事項に係る要求）

(3) 違法又は不当な内容の要求を行う行為
（市の責務）

第5条 本市は、カスタマーハラスメントの防止及び排除に向けた意識の向上の推進に努めるものとする。

2 本市は、カスタマーハラスメントが発生した場合は、職員個人に対応をゆだねることなく、組織として迅速かつ適切に対応するとともに、カスタマーハラスメントにより被害を受けた職員の心身の健康を保護するため、必要な措置を講じるものとする。

（組織的対応等）

第6条 本市は、カスタマーハラスメントに対し、次の原則に基づき毅然とした態度で組織的に対応するものとする。

(1) カスタマーハラスメントの疑いがあるときは、初期段階から複数の職員により対応すること。

(2) カスタマーハラスメントに該当する言動を行う者に対し、直ちに当該言動を止めるよう注意又は警告を行うこと。

(3) 前号の注意又は警告に従わない場合は、対応を中止し、又は庁舎等からの退去を求めること。

(4) 行為が悪質であると認められる場合は、警察への通報又は弁護士への相談の上、法的措置を講じること。

(事実の把握及び記録)

第7条 本市は、カスタマーハラスメントに関する正確な事実の把握及び証拠の確保に努めるため、口頭、電話その他による対応時において、必要に応じ録音、録画又は対応記録の作成を行うものとする。

(委任)

第8条 この要綱に定めるもののほか、カスタマーハラスメント対策の実施に関し必要な事項は、市長が別に定める。

附 則

(施行期日)

1 この告示は、令和8年10月1日から施行する。

(準備行為)

2 この告示の施行のための必要な準備行為は、この告示の施行前に行うことができる。