

小樽市職員カスタマーハラスメント対策基本方針の策定について

1 策定の背景

カスタマーハラスメントが社会問題となっており、自治体や企業において、カスタマーハラスメント対策基本方針を策定して公表するところが増え、道内人口上位10市の中では、札幌市など5市が策定して公表しています。また、北海道カスタマーハラスメント防止条例が令和7年4月1日から施行され、事業者の責務として、カスタマーハラスメント防止に係る取組を主体的に行うことが定められたほか、「労働施策総合推進法」の一部改正法が令和7年6月11日に公布され、公布の日から1年6月以内の政令で定める日から、国によるカスタマーハラスメント対策に関する指針の策定や事業主への雇用管理上必要な措置の実施の義務付けなどが施行されます。

これらの状況を踏まえ、本市においても、市民への啓発や職員の安心感の醸成などに寄与することを目的として、小樽市職員カスタマーハラスメント対策基本方針を策定しました。

2 これまでの策定経過

- (1) 令和7年7月 コンプライアンス推進会議（庁内組織）で基本方針（原案）について審議
- (2) 令和7年8月 コンプライアンス委員会（外部有識者で構成する附属機関）で基本方針（原案）について審議
- (3) 令和7年9月 市議会第3回定例会総務常任委員会で、パブリックコメント手続の実施について報告
- (4) 令和7年10月1日から同月30日まで パブリックコメント手続実施
- (5) 令和7年12月 市議会第4回定例会総務常任委員会で、基本方針の策定について報告

3 パブリックコメント手続実施結果

意見等の提出者：2人 意見等の件数：7件

当該意見等により案を修正した件数：0件

4 施行・公表等

令和8年1月から施行し、市のホームページで基本方針を公表しているほか、国のカスタマーハラスメント防止ポスターの庁内掲示を開始しています。

5 基本方針

別紙のとおり

小樽市職員カスタマーハラスメント対策基本方針

1 基本的な考え方

小樽市では、行政サービスの利用者等への親切で丁寧な対応を心掛け、市民の立場に立って課題解決に取り組んでおり、市民等からの御意見や御要望に対しては、引き続き、丁寧かつ真摯に対応してまいります。

一方で、利用者等の言動の中には、職員の人格を否定する言動や暴力的な行為などもあり、これらは、職員の就業環境を害するだけでなく、通常業務への支障や他の利用者等へのサービス低下を招く重大な問題です。

小樽市では、これらの行為に対しては、職員を守るとともに、適正な行政サービスを維持していくために、組織として毅然^{きぜん}とした態度で対応してまいります。

2 カスタマーハラスメントの定義及び該当する行為の例

(1) カスタマーハラスメントの定義

行政サービスの利用者等の言動・要求のうち、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るものであり、職員の就業環境を害するもの

(2) カスタマーハラスメントに該当する行為の例

① 要求内容が妥当性を欠くもの

- ア 要求内容に対し、行政サービスの誤り、過失などが認められないもの
- イ 要求内容が小樽市の行政サービスと関係がないもの

② 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

- ア 暴行、傷害などの身体的な攻撃
- イ 脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言などの精神的な攻撃
- ウ 威圧的な言動
- エ 土下座の要求
- オ 継続的又は執拗^{しつよう}な言動
- カ 不退去、居座り、監禁などの拘束的な行動
- キ 差別的な言動
- ク 性的な言動
- ケ 職員個人への攻撃、要求
- コ SNS等のインターネットでの誹謗中傷^{ひぼう}
- サ 過度な謝罪の要求
- シ 妥当性を欠く金銭補償の要求
- ス 不可能な行為の要求（「法律を変えろ」など）
- セ 抽象的な行為の要求（「誠意を見せろ」など）

3 カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントに該当する可能性がある行為に対しては、組織全体で対応することとし、毅然^{きぜん}とした態度で臨みます。

その上で、状況に応じて、警告、対応の中止、退去命令、警察への通報、弁護士への相談による法的な対応などを実施します。