

武蔵村山市
カスタマー・ハラスメント防止のための指針
(ホームページ掲載版)

令和8年9月
武 蔵 村 山 市

武蔵村山市カスタマー・ハラスメント防止のための指針の策定に当たって

本市は、令和３年３月に「第五次長期総合計画」を策定し、「基本構想」に「人と人との絆をつむぐ 誰もが活躍できるまち むさしむらやま」を将来都市像に掲げ、その実現に向けて、計画的なまちづくりを推進しています。

この将来都市像を実現するためには、多様化する市民ニーズに的確に対応し、質の高い行政サービスを提供することが重要であることから、職員には市民からの要望や意見を真摯に聴き、市民の視点に立って考えることが求められます。

一方、正当な理由がない過度な要求や暴言など、いわゆるカスタマー・ハラスメントは、職員に精神的・身体的苦痛を与え、業務に支障が生じるケースでは、行政サービスの低下につながるおそれなどがあります。

良質な行政サービスを提供するためには、職員一人一人の人権が尊重され、職員の人格を否定するような暴言などのない安全な就業環境が重要となっています。

また、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の改正に伴い、令和８年１０月１日からカスタマー・ハラスメントの防止のための措置を講ずることが地方公共団体を含めた事業主に義務付けられます。

これらのことから、カスタマー・ハラスメントから職員を守るとともに、より一層行政サービスが向上することを目指し、カスタマー・ハラスメント発生時に組織的に適切かつ迅速に対応できるよう、本市としての基本方針や対応方法などを定めた「武蔵村山市カスタマー・ハラスメント防止のための指針」を策定しました。

武蔵村山市は、職員が安心して職務に取り組めることが行政サービスの向上につながるという考えの下、カスタマー・ハラスメントに対して組織として対応してまいります。

令和８年９月

武蔵村山市長 山 崎 泰 大

目 次

1	はじめに	1
2	本指針の位置付け	1
3	用語の定義	1
4	カスタマー・ハラスメントの代表的な類型	2
	(1) 言動の内容が社会通念上許容される範囲を超える行為	2
	(2) 要求内容の妥当性にかかわらず、要求を実現するための手段・態様が違法であるなど社会通念上許容される範囲を超える行為	2
5	カスタマー・ハラスメントに対する基本方針	4
6	武蔵村山市カスタマー・ハラスメントに対する基本方針等の周知	5
7	市民等対応の考え方	5
8	カスタマー・ハラスメントへの対応	5
	(1) カスタマー・ハラスメントの判断	5
	(2) カスタマー・ハラスメントへの対応の流れ	5
	(3) 警察との連携	6
	(4) カスタマー・ハラスメントを繰り返す者への対応	6
9	カスタマー・ハラスメント防止の体制	6
	(1) カスタマー・ハラスメントの相談窓口等	6
	(2) 相談対応の手順	6
10	カスタマー・ハラスメントの再発防止	7
	(1) メッセージ発信	7
	(2) 事例の検証	7
	(3) 研修の実施	7
	(4) 取組の見直し	7
11	契約先企業等の従業員との間でのハラスメント行為	8
	(1) 職員が契約先企業等の従業員へハラスメント行為を行った場合の対応	8
	(2) 契約先企業等の従業員から職員がハラスメント行為を受けた場合の対応	8
12	相談・苦情への対応の流れ	9

1 はじめに

カスタマー・ハラスメントは、職員に精神的・身体的苦痛を与え、就業環境を悪化させ、ひいては市役所全体の市民サービスの低下につながるおそれがあります。

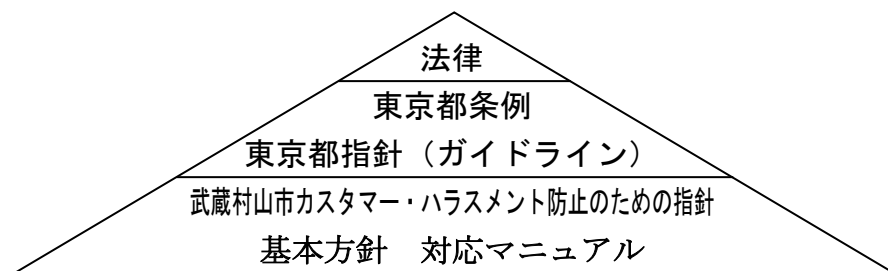
この度、本市では、全ての職員が安全・安心に働ける環境を確保し、カスタマー・ハラスメントに対して組織として毅然とした対応を行うため、『武蔵村山市カスタマー・ハラスメント防止のための指針』を策定しました。

この指針によってカスタマー・ハラスメントのない良好な就業環境を築いてまいります。

2 本指針の位置付け

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の改正に伴い、令和8年10月1日からカスタマー・ハラスメントの防止のための措置を講じることが地方公共団体を含めた事業主に義務付けられます。

また、東京都では、令和7年4月から東京都カスタマー・ハラスメント防止条例と東京都カスタマー・ハラスメント防止に関する指針（ガイドライン）が施行されており、これらを踏まえ、本市のカスタマー・ハラスメントに対する基本方針・基本姿勢を明確化するとともに、対応方法や手順を定めることで、カスタマー・ハラスメントの防止の取組を推進するものです。



3 用語の定義

【カスタマー・ハラスメント】

市民等から職員に対し、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等であって、就業環境を害するものをいう。

【社会通念上許容される範囲を超えた言動等】

暴行、脅迫その他の違法な行為又は正当な理由がない過度な要求、暴言その他の不当な行為をいう。

【市民等】

本市からサービスの提供を受ける者や業務に密接に関係する者をいう。

※各種委員会委員、市議会議員、受託事業者の従業員等も含まれます。

4 カスタマー・ハラスメントの代表的な類型

カスタマー・ハラスメントに該当する可能性がある代表的な行為類型は、以下のとおりです。ただし、業務内容により市民等との接し方が異なり、実際に発生した個別事案の状況等によって判断が異なるため、行為類型は例示です。

(1) 言動の内容が社会通念上許容される範囲を超える行為

- ・ 支給要件に該当しないにもかかわらず、繰り返し支給を職員に要求すること。
- ・ 適正にサービスが提供されたにもかかわらず、再度、同じサービスを提供し直すよう職員に要求すること。
- ・ 職員が提供したサービスと比較して、社会通念上、著しく高額な金銭による補償を要求すること。
- ・ 職員に不可能な行為（法律を変えろ、子どもを泣き止ませろ等）を要求すること。
- ・ 職員に抽象的な行為（誠意を見せろ、納得させろ等）を要求すること。

(2) 要求内容の妥当性にかかわらず、要求を実現するための手段・態様が違法であるなど社会通念上許容される範囲を超える行為

【職員への身体的な攻撃】

- ・ 職員に物を投げ付ける、唾を吐くなどの行為を行うこと。
- ・ 職員を殴打する、足蹴りを行うなどの行為を行うこと。

【職員への精神的な攻撃】

- ・ 職員や職員の親族に危害を加えるような言動を行うこと。
- ・ 職員を大声で執拗に責め立てる行為、金銭等を要求するなどの行為を行うこと。
- ・ 職員の人格を否定するような言動を行うこと。
- ・ 多数の人がいる前で職員の名誉を傷つける言動を行うこと。

【職員への威圧的な言動】

- ・ 職員に声を荒らげる、にらむ、話しながら物を叩くなどの言動を行うこと。
- ・ 職員の話を遮るなど高圧的に自らの要求を主張すること。
- ・ 職員の話の揚げ足を取って責め立てること。

【職員への土下座の要求】

- ・ 職員に謝罪の手段として土下座をするよう強要すること。

【職員への執拗な（継続的な）言動】

- ・ 職員に対して必要以上に長時間にわたって厳しい叱責を繰り返すこと。
- ・ 職員に対して何度も電話等をして自らの要求を繰り返すこと。

【職員を拘束する行動】

- ・ 長時間の居座りや電話等で職員を拘束すること。
- ・ 職員から庁舎等から退去するように言われたにもかかわらず、長時間にわたって居座り続けること。
- ・ 職員を個室等で拘束し、長時間にわたり執拗に自らの要求を繰り返すこと。

【職員への差別的な言動】

- ・ 職員の人種、職業、性的指向等に関する侮辱的な言動を行うこと。

【職員への性的な言動】

- ・ 職員へわいせつな言動や行為を行うこと。
- ・ 職員へのつきまとい行為を行うこと。

【職員個人への攻撃や嫌がらせ】

- ・ 職員の服装や容姿等に関する中傷を行うこと。
- ・ 職員を名指しした中傷をＳＮＳ等において行うこと。
- ・ 職員の顔や名札等を撮影したり、動画や画像を本人の許諾なくＳＮＳ等で公開すること。

【職員への過度な謝罪の要求】

- ・ 正当な理由なく職員に上司や事業者の名前で謝罪文を書くよう要求すること。
- ・ 正当な理由なく職員に自宅に来て謝罪するよう要求すること。

5 カスタマー・ハラスメントに対する基本方針

カスタマー・ハラスメントに対する方針を策定し、組織としてカスタマー・ハラスメントに毅然とした対応をいたします。また、この基本方針を広く周知します。

武蔵村山市カスタマー・ハラスメントに対する基本方針

1 はじめに

武蔵村山市を日本一住みやすいまちにするため、本市は、市民をはじめとする行政サービスの利用者等（以下「市民等」という。）の皆様への御要望等に真摯に対応し、満足度の高いサービスを提供するため取り組んでいます。

市民等の皆様からの御要望等は、本市のサービスの改善・質の向上において、貴重な機会と考えておりますが、一部の市民等からは、職員の人格を否定する暴言、脅迫、暴力など、職員の尊厳を傷つけるものもあり、これらは就業環境の悪化につながります。

こうした背景を踏まえ、職員一人一人の人権が尊重され、職員の安全な就業環境の整備と良質な行政サービスを提供するため『武蔵村山市カスタマー・ハラスメントに対する基本方針』を定めましたので、御理解と御協力をいただきますようお願いいたします。

2 武蔵村山市におけるカスタマー・ハラスメント行為とは

カスタマー・ハラスメントを「①市民等から職員に対し、②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等により、③就業環境を害する」の3つの要素を全て満たすものとします。

具体的には、以下のような行為を指します。あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

- 暴力行為
- 暴言・侮辱・誹謗中傷
- 威嚇・脅迫
- 職員の人格の否定
- 差別的な発言
- 土下座の要求
- 長時間の拘束
- 社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
- 合理性を欠く不当・過剰な要求
- つきまとい行為など
- 職員へのセクシュアル・ハラスメント
- その他ハラスメント
- 職員の信用を棄損させる内容や個人情報等をSNS等へ投稿する行為 など

3 カスタマー・ハラスメントへの対応（庁内）

- (1) カスタマー・ハラスメントが発生した場合は、職員のケアを優先します。
- (2) 職員に対して、カスタマー・ハラスメントに関する知識・対処方法の研修を行います。
- (3) カスタマー・ハラスメントに関する相談窓口の設置や警察等との連携など体制を整備します。

4 カスタマー・ハラスメントへの対応（庁外）

問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを行いますが、本市がカスタマー・ハラスメントに該当すると判断した場合、対応を打ち切り、及び以降の対応をお断りする場合があります。

また、悪質と判断した場合、警察や外部の専門家（弁護士等）と連携の上、毅然と対応します。

6 武蔵村山市カスタマー・ハラスメントに対する基本方針等の周知

カスタマー・ハラスメントに対する基本方針を明確にし、外部に対し周知し、本市のカスタマー・ハラスメントに対する姿勢を示すことでよりカスタマー・ハラスメントに関する啓発や理解促進を図ります。

- (1) 市役所本庁舎内においてポスター等を掲示し、広く市民等へ周知します。
- (2) 本市ホームページに「武蔵村山市カスタマー・ハラスメントに対する基本方針」を掲載するとともに、各種SNSにて本市のカスタマー・ハラスメントに対する姿勢を発信します。

7 市民等対応の考え方

市民等から寄せられるクレームの全てがカスタマー・ハラスメントではありません。サービスに関する指摘、対応の不満など、正当なクレームは、業務の改善、新たなサービスの開発につながる貴重な機会でもあります。

正当なクレームとカスタマー・ハラスメントの切り分けについては、その行為の内容や度合によって判断され、正当なクレームは業務の改善等につながるものであり、不当に制限されてはなりません。

行政サービスは、民間企業が提供する商品やサービスと異なり、自由に選択できるものではなく、公務の従事者においても、全ての住民に対し、公平・公正に行政サービスを提供する義務を負っています。

市民等からの職員に対する要求等が、生命、財産に関わる問題を背景とする場合も想定されるため、それぞれの現場の特質を十分に考慮し、カスタマー・ハラスメントに当たるかどうかを判断する必要があります。また、市民等の中には、障害のある方など、合理的配慮が必要な方も存在することから市民等と職員とが対等の立場において、相互に尊重する認識を持ち、消費者の権利、障害者の権利、認知症の人の権利、表現の自由その他の日本国憲法の保証する国民の自由と権利について十分に配慮する必要があります。

市民等からの要求等に対する職員の適切でない言動が端緒となって、カスタマー・ハラスメントを発生させる可能性もあることから、市民等に対して適切に対応をします。

8 カスタマー・ハラスメントへの対応

(1) カスタマー・ハラスメントの判断

カスタマー・ハラスメントの判断に当たっては、①要求態様、②要求内容、③時間・回数・頻度に着目し、職員の就業環境を害する行為であるか検討します。

(2) カスタマー・ハラスメントへの対応の流れ

個別の事情を十分に配慮し、真摯かつ丁寧に対応したにもかかわらず、著しい迷惑行為が収まらない場合、上司を含め、組織的な対応に移行します。

(3) 警察との連携

違法性のある迷惑行為や刑法等に抵触する行為が見られた場合、警察と連携して厳正に対処します。

なお、暴力行為や器物破損など、身の危険を感じた場合は、その時点で速やかに警察に通報します。

(4) カスタマー・ハラスメントを繰り返す者への対応

市民等が同一内容の要求や迷惑行為を複数日にわたり繰り返し、職員のメンタルヘルスや、業務効率の低下などの影響が確認された場合、武蔵村山市カスタマー・ハラスメント対策本部会議にて協議し、必要に応じて今後の対応を書面に限定するといった内容の警告文書を相手方に発出し、対面又は電話での対応を最小限にします。

9 カスタマー・ハラスメント防止の体制

(1) カスタマー・ハラスメントの相談窓口等

ア 相談窓口の担当者等

総括責任者：総務部長 相談窓口責任者：職員課長

相談対応者：職員課職員

イ 相談の連絡先 電話 042-565-1111 内線345

ウ 相談方法 対面、電話又はメール

(2) 相談対応の手順

ア 相談者から聞き取りを行い、発生時の事実関係を確認する。フラッシュバックによる二次被害が生じないように、事案や状況に応じて上司等に確認する。

イ 相談者が証拠（対応記録メモ、写真、録音、録画等）を保有していれば、内容を確認する。

ウ 客観的な証拠等に基づき、市民等の要求内容の妥当性、要求態様の相当性などを検討し、カスタマー・ハラスメントに当たる行為か判断する。

エ カスタマー・ハラスメントと判断した場合、対応の中止や警察への通報など、適切な対応方法を指示する。

オ カスタマー・ハラスメントではないと判断した場合、通常のクレーム対応として、適切な対応方法を指示する。

カ 市民等からの暴力やセクシュアル・ハラスメントなど、緊急性を伴う状況を確認した場合、相談対応者が対応を代わり、市民等から職員を引き離す。また、状況に応じて警察や弁護士と連絡を取りながら、安全を確保する。

キ 相談対応者の留意事項

相談対応者は、以下の事項に留意して相談対応を実施する。

- ・ 初期対応が非常に重要であり、適切、迅速に対応する。
- ・ 相談者にプライバシーを保護し不利益な取扱いをしない旨を伝える。
- ・ 相談者が対面の相談を望まない場合、他の方法を教示する。
- ・ 相談者の心身の状況に配慮するとともに、話に真摯に耳を傾け、意向に沿いながら、詰問にならないよう丁寧に聞く。
- ・ 相談者にメンタルヘルス不調の兆候がある場合、こころの健康相談の利用を勧める等の対応を行う。
- ・ 相談者が市民等からセクシュアル・ハラスメントを受けた事案の場合、相談者の希望に応じて同性の相談対応者が対応する。
- ・ 事案に応じて、相談対応者のみで対応することが難しいと判断した場合、警察や顧問弁護士に相談する等の対応を行う。

10 カスタマー・ハラスメントの再発防止

カスタマー・ハラスメントの発生、再発防止に向けて以下の取組を実施します。

(1) メッセージ発信

ア 職員に向けての注意喚起等を職員掲示板等で行う。

イ カスタマー・ハラスメントは、職員の責任ではないこと、適切に報告した場合は逆に評価されることなど、併せて周知を徹底する。

(2) 事例の検証

ア 実際に起きたカスタマー・ハラスメントの事例を検証し、新たな防止対策の検討、指針の改定、職場環境の整備、研修の見直しや改善等に役立てる。

イ プライバシーに配慮し、同様の問題が発生しないよう、庁内で情報共有する。

ウ カスタマー・ハラスメントの端緒が、職員の不適切な言動や対応にあった場合、その問題点等を改善するための取組を実施する。

(3) 研修の実施

ア 事例発生にかかわらず、定期的な研修を実施する。

イ 庁内研修に加え外部研修等も活用する。

(4) 取組の見直し

ア 相談内容の変化、相談件数の推移等を踏まえ、定期的に取り組の見直しを図る。

イ 取組の見直しに当たっては、庁内アンケート調査の結果等を参考にしながら武蔵村山市カスタマー・ハラスメント対策本部会議及び武蔵村山市職員衛生委員会における議論等を実施する。

11 契約先企業等の従業員との間でのハラスメント行為

(1) 職員が契約先企業等の従業員へハラスメント行為を行った場合の対応

ア 職員は、立場の弱い相手等に対して「無理な要求をしない・させない」ように十分に配慮しなければならない。

イ 職員が契約先企業等の従業員にハラスメント行為を行った場合には、市として適切な情報提供、調査協力を行う。

ウ ハラスメント行為が確認された場合、必要に応じて契約先企業等と共同で適切な措置を取るための対応策を検討する。

エ 行為の悪質性等を勘案し、必要に応じて、職員に懲戒処分等を行う。

※契約先企業等とは、指定管理者などの業務を遂行するに当たって、必要不可欠な利害関係者を含みます。

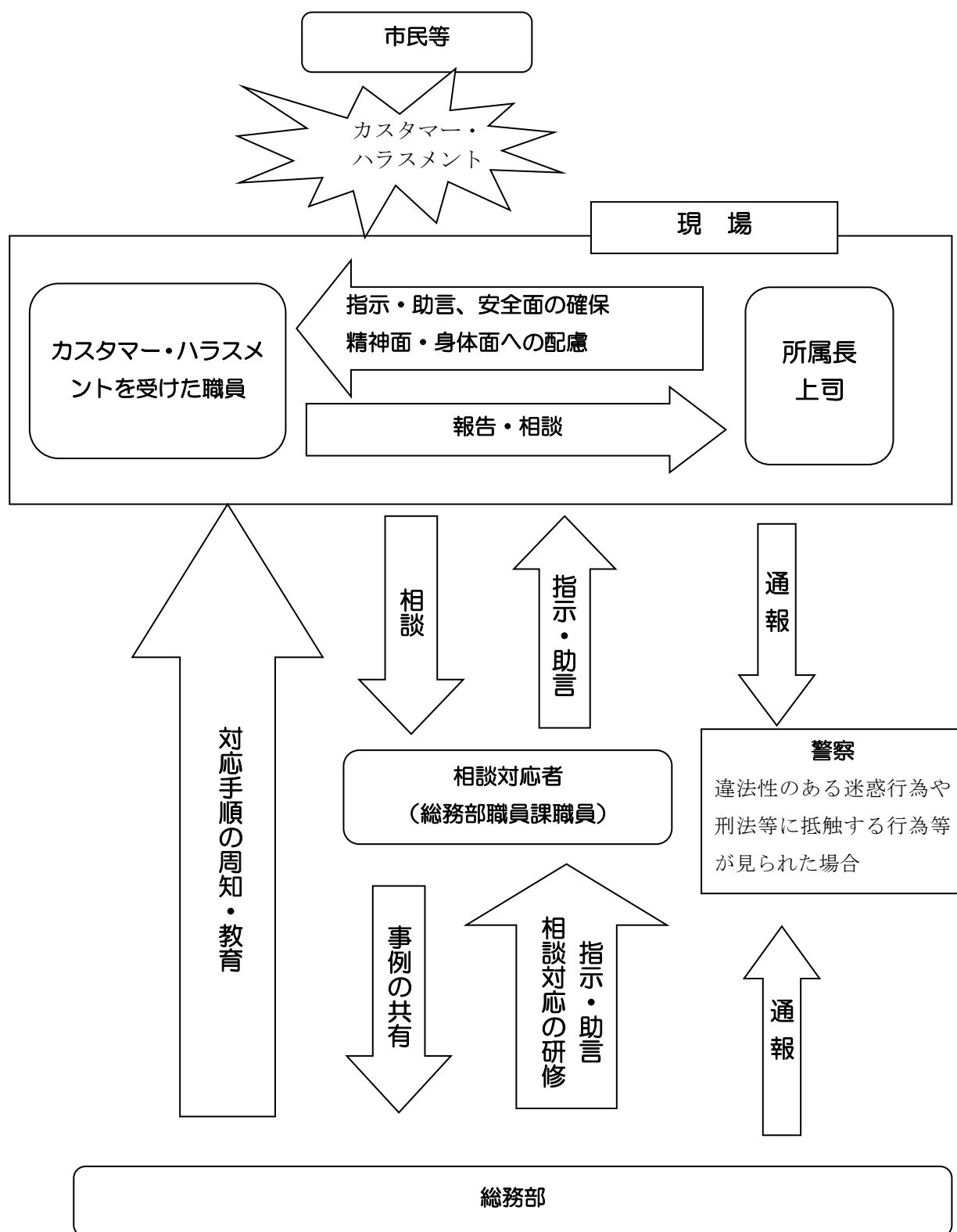
(2) 契約先企業等の従業員から職員がハラスメント行為を受けた場合の対応

ア 必要に応じ、契約先企業等に事実確認の協力を依頼する。

イ 協力依頼の際は、先入観や偏見を排除し、双方の信頼関係に基づき、適切な情報提供と調査協力を求める。

ウ 必要に応じ、契約先企業等と共同で適切な処理等を検討及び実施する。

12 相談・苦情への対応の流れ



武蔵村山市カスタマー・ハラスメント防止のための指針
(ホームページ掲載版)

発行年月／令和 8 年 9 月

発 行／武蔵村山市

編 集／武蔵村山市総務部職員課

〒208-8501

武蔵村山市本町一丁目 1 番地の 1

電話 042 (565) 1111 (代表)



武蔵村山市