

# 尾張旭市カスタマーハラスメント防止対策基本方針

令和 8 年 8 月策定

## 1 はじめに

本市では、市民等に必要な行政サービスの提供を進めていくに当たり、その利用者をはじめ、職員と接する全ての方々から寄せられる要望や意見は市政の推進にとって貴重なものであり、丁寧かつ真摯な対応に努めなければなりません。

また、職員の不適切な判断や言動がときに苦情の原因となることを自覚し、自己研鑽に努めるとともに市民等に敬意をもって接遇しなければなりません。

一方で、これらの要望や意見の中には対応する職員の人格を否定する言動や暴力を伴うものなど職員の尊厳を傷つけるものもあり、こうした行為は職場の環境を悪化させるだけでなく、当該行為への対応によって通常の業務にも支障を来とし、他の市民等への行政サービスの低下を招く恐れのある重大な問題です。

本市では、こうした行為から職員を守るとともに、行政サービスを適正に提供するため、カスタマーハラスメントに当たる要求や言動に対しては、毅然とした態度で、組織一丸となって対応していきます。

## 2 カスタマーハラスメントの定義

本市におけるカスタマーハラスメントは、以下の 3 つの要件を全て満たしているものと定義します。

- (1) 市民、施設利用者、事業者等（以下「市民等」という。）から市職員に対する言動であること
- (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内容、手段、態様等で行われるものであること
- (3) 職員が精神的若しくは身体的な苦痛を与えられ、職員の人格若しくは尊厳が害され、又は職員の就業環境を害するものであること

## 3 カスタマーハラスメントに該当する行為の例

- (1) 要求内容が社会通念上相当でない
  - ・ 本市の行政サービス等と関係のない要求
  - ・ 想定している行政サービス等に照らして不相当な要求

- ・ 対応が著しく困難又は対応が不可能な要求
- (2) 要求を実現するための内容、手段、態様等が社会通念上相当でない
  - ・ 身体的な攻撃（殴る・蹴る・つばをはきかける等）
  - ・ 精神的な攻撃（脅し、侮辱的な言動、土下座の強要等）
  - ・ 威圧的な言動（大声で責める、にらむ、モノをたたく等）
  - ・ 継続的な、執拗な言動（頻繁なクレーム、当初の話からのすりかえ、揚げ足取り等）
  - ・ 拘束的な言動（長時間の拘束・居座り・電話等）
  - ・ 性的な言動（わいせつな言動、職員へのつきまとい等）
  - ・ 職員個人への攻撃・嫌がらせ（職員個人の容姿に関する中傷、職員をSNS等へ無断で公開する、事業者の瑕疵による責任を職員に転嫁する等）

#### 4 カスタマーハラスメントへの対応

市民等からの御意見や御要望に対しては、引き続き真摯に耳を傾け、相手の立場や事情を踏まえた上で、行政としての説明責任を十分に尽くすなど、適切な対応に努めます。

その中でカスタマーハラスメントと判断される行為が認められた場合には、職員を守るため、複数職員での対応や、事案の組織内共有、録音及び録画等による記録を行います。また、悪質な行為や犯罪行為に対しては、警察、弁護士等と連携し、法的措置等も含めて厳正に対応します。

#### 5 カスタマーハラスメント防止への取組

- ・ カスタマーハラスメントに対する本市の基本姿勢の明確化
- ・ ホームページや窓口におけるカスタマーハラスメント防止に関する周知
- ・ カスタマーハラスメント防止対策マニュアルの整備
- ・ カスタマーハラスメントへの対応等に関する研修の実施
- ・ 必要に応じた警察、弁護士等との連携