

西尾市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

本市は、市民等のご要望に真摯に向き合いながら適切で丁寧な行政サービスを提供することに努めています。皆さまから寄せられるご意見やご要望は、市政を推進していくための大変貴重な財産です。今後も一つひとつの声に丁寧かつ真摯に対応し、より質の高い行政サービスの提供を目指してまいります。

しかしながら、ご意見やご要望の中には、制度上不可能な要求や、職員の人格を否定する暴言など、社会通念上許容される範囲を超えた言動が見受けられます。

これらの行為は、職員の尊厳を傷つけ、心身の健康や職場環境を悪化させるだけでなく、他の市民等への行政サービスの低下を招く深刻な問題です。

このため、本市では、これらの言動に対し、職員が安心して職務に従事できる環境を整備するとともに、より良い行政サービスを提供していくため、職員に対するカスタマーハラスメントに対し、組織として毅然と対応します。

2 本市におけるカスタマーハラスメントの定義

本市では、カスタマーハラスメントを「市民等から職員に対して行われる要求や言動のうち、その内容や手段・態様が社会通念上許容される範囲を超えた著しい迷惑行為であって、職員の就業環境を害するもの」と定義します。

3 カスタマーハラスメントに該当する行為の例

以下の例示は代表的なものであり、これらに限定されるものではありません。

(1) 申出・要求等の内容が社会通念上相当でないもの

- ・本市の行政サービス等と関係のない要求
- ・根拠がないにもかかわらず、自らにのみ例外的な対応を求める要求
- ・対応が著しく困難、又は不可能な要求

(2) 手段・態様が社会通念上相当でない言動

- ・精神的な攻撃（脅迫、侮辱、誹謗中傷、土下座の強要等）
- ・身体的な攻撃（暴行、傷害、物を投げる等）

- ・暴言・威圧的な言動（大声を出す、恫喝する、罵声を浴びせる、物を叩く等）
- ・継続的かつ執拗な言動（頻繁なクレーム、執拗な揚げ足取り等）
- ・拘束的な行動（長時間の居座り、不退去、長時間または複数回の電話等）
- ・繰り返しの要求（同じ内容の繰り返し、様々な部署で同じ内容を繰り返す等）
- ・個人の尊厳を傷つける行為（職員の個人情報の詮索、SNS 等への無断公開等）
- ・性的な言動（わいせつな言動、職員へのつきまとい等）

4 カスタマーハラスメントへの対応方針

職員に対し、カスタマーハラスメントが疑われる言動があった場合は、組織として対応します。

カスタマーハラスメントに該当すると判断したときは、警告を行うとともに、必要に応じて対応の打ち切りなど、毅然とした態度で臨みます。

さらに、悪質なカスタマーハラスメントに対しては、警察への通報や弁護士への相談など、法的措置も含めて厳正に対処します。

5 本市の基本的な対策

- (1) カスタマーハラスメントに対する市の基本姿勢の明確化と、啓発ポスター等の掲示による職員及び市民等への周知
- (2) カスタマーハラスメントに関する対応手順等の策定及び職員への周知
- (3) 録音・対応記録等の活用による事実関係の正確な把握
- (4) SNS 等への不当な投稿に対する削除要請等の対応
- (5) 職員の相談体制の整備
- (6) 警察や弁護士など、専門機関との連携体制の構築
- (7) 通話録音設備等の設置など、職員を守るためのハード面の整備

令和8年10月1日

西尾市長

中村 健