

小松市職員に対する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

小松市では、市民に向き合い、市民の理解を得ながら、より質の高い行政サービスを提供できるよう努めています。市民からのご意見やご要望は、行政サービスの改善に資する貴重なものであり、職員は丁寧かつ真摯に対応しております。

一方で、御意見や御要望の中には、その内容が不当なもの、その内容は不当ではないものの、言動自体が職員に身体的・精神的な苦痛を与えるものがあり、これらの行為は職員の就業環境を害するだけでなく、市民全体のサービスの低下を招くことになるものです。

小松市では、職員がいきいきと働ける環境の中でこそより良い行政サービスが提供できる、という考えのもと、カスタマーハラスメントに対して組織一丸となり、毅然とした態度で対応していきます。

2 小松市におけるカスタマーハラスメントの定義と行為の例

市民の言動のうち、職員※1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言動※2であり、職員の就業環境を害するもの※3をいいます。

※1 「職員」とは、小松市の全ての職員（一般職・特別職、常勤・非常勤問わない。）のほか、委託により市民との接遇を伴う市の業務に従事する者をいいます。

（例：警備の事業者が宿日直の業務を行う場合、指定管理受託業者で使用許可の申請を受ける業務に従事する場合、コールセンター業務で市民からの電話対応を行う場合等を含む。）

※2 「社会通念上許容される範囲を超えた言動」とは、通常の社会的なマナーや節度を著しく逸脱した行為などを言います。

※3 「就業環境を害する」には、職員の心身の健康や、職場全体の安全・円滑な業務遂行に対する悪影響を含みます。

(1) 要求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

① 暴力・脅迫

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害、物を投げつける）
- ・精神的な攻撃（大声、暴言、中傷、侮辱、土下座の強要）
- ・威圧的な言動（脅迫、役職誇示 など）

- ② 拘束的・執拗な要求
 - ・継続的、執拗な言動（要求の繰り返し、頻繁な電話）
 - ・拘束的な言動（居座り、長時間の抗議）
 - ③ 名誉毀損・プライバシーの侵害
 - ・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）
 - ・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 人権侵害・モラル違反
 - ・差別的な言動（年齢・性別・国籍・身体的に関する侮辱）
 - ・性的な言動（性的発言、身体接触）
- (2) 要求内容が妥当でないもの
- ・本市の行政サービスに瑕疵・過失が認められない場合
 - ・要求の内容が本市の行政サービスの内容と関係がない場合
 - ・違法・不当な内容である場合

※上記は例示であり、これらに限るものではありません

3 カスタマーハラスメントへの対応原則

カスタマーハラスメントが疑われる事実があった（疑いがあるときを含む。）と小松市が判断したときは、次のとおり毅然とした対応を取ります。

- (1) 複数の職員で対応するほか、速やかに上司の判断を仰ぎ、組織的な対応を行います。
- (2) カスタマーハラスメントに該当する言動をやめるよう注意・警告し、これに応じない場合は、対応を中止したり、退去を要求したりすることがあります。
- (3) 悪質と判断される場合には、警察へ通報する、弁護士相談の上で法的措置を講じるなどの対応を行うことがあります。

4 カスタマーハラスメントに対する基本的な対策

- (1) カスタマーハラスメントに対する小松市の基本姿勢を明確に示すとともに、市民・職員をはじめとしたステークホルダーへの周知を図ります。
- (2) 録音・録画の実施、対応記録の作成等により、カスタマーハラスメントに関する正確な事実の把握に努めます。

- (3) カスタマーハラスメント対応マニュアルによる組織的かつ適切なカスタマーハラスメント対応が可能となる体制を構築します。
- (4) カスタマーハラスメントに対する職員研修を実施し、人材の育成を図ります。
- (5) 職員への相談体制を充実させ、カスタマーハラスメントによる職員の孤立を防ぎます。
- (6) 警察、弁護士等関係機関との連携を図り、もって再発防止を含めた事案の適切な解決を図ります。

令和8年7月制定
小松市