七尾市職員カスタマーハラスメントに対する基本方針

七尾市は、市民等（市民以外の個人や法人、各種団体を含む。以下「市民等」という。）に対し真摯に向き合い、信頼や期待に応えることで、より満足度の高い行政サービスを提供することを心掛けます。

一方で、市民等からの常識の範囲を超えた要求や言動の中には、職員の人格を否定する言動、暴力、セクシュアルハラスメント等、職員の尊厳を傷つけるものもあり、これらの行為は、職場環境のみならず個々の職員の健康の悪化を招く重大な問題です。

市は、これらの要求や言動に対しては、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、組織一丸となって対応します。

第1 カスタマーハラスメントの定義及び該当する行為

1 カスタマーハラスメントの定義

市民等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求内容の妥当性に照らして、当該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であって、当該手段・態様により、職員の就業環境が害されるもの

2 カスタマーハラスメントに該当する行為

(1) 要求内容が妥当性を欠く場合

市民等からの要求内容が著しく妥当性を欠く場合には、手段・態様に関わらず、社会通念上不相当とされる可能性が高くなります。

そのため、市民等の主張について、まずは事実関係や因果関係を確認し、市民等の主張が妥当であるか客観的に判断することとします。

社会通念上不相当となる例は次のとおりです。

- 市が行う行政事務やサービスに瑕疵・過失が認められない場合
- 要求内容が、市が行う行政事務やサービスの内容とは関係がない場合

(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場合

市民等からの要求内容に妥当性がある場合であっても、手段・態様の悪質性が高い場合は、社会通念上不相当とされることがあると考えられます。

そのため、要求を実現するための手段・態様が、社会通念に照らして相当な範囲であるかどうか客観的に判断することとします。

社会通念上不相当となる例は次のとおりです。

- 身体的な攻撃（暴行、傷害）
物を投げつける、体当たりをする、胸ぐらをつかむ、壁に押し付ける等
- 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
大きな怒鳴り声をあげる、「お前はバカか」「SNSに名前を公表するぞ」等
- 土下座の要求
- 継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
頻繁に電話をかける、同じ要求を繰り返す、過剰な問い合わせを行う等
- 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）
窓口に長時間居座る、退去に応じない、職員等の発言を許さない等
- 差別的な言動
- 性的な言動
身体に触る、待ち伏せする、つきまとう、性的な内容の発言を行う等
- 職員個人への攻撃、要求

第2 カスタマーハラスメントと判断されるときへの対応

まずは誠意ある対応とするため、市民等が主張する内容を正確に把握することに努めます。また、複数名で対応することを基本とし、場合によっては一次対応者に代わって上司が対応するなど、組織的に対応します。

さらに、状況に応じて警告を行う、対応を中止するなど毅然と対応し、要求内容や要求の手段・態様が悪質であると判断した場合には、警察へ通報する、弁護士に相談するなど法的に対応します。

事実関係を正確に把握するため、録音や録画等を行うことがあります。

第3 対応後の振り返り

市民等への対応を行った職員に配慮した上で、事案の内容や対応結果等について、組織内で情報共有を行うこととし、再発防止に向けて組織内で改善策を検討し、職員に対し周知・啓発を行うこととします。

令和7年4月 七尾市長 茶谷 義隆