

越前市カスタマーハラスメント対策基本方針

基本的な考え方

越前市は、市民等からの意見や要望を行政サービスの向上につながる貴重なものとして受け止め、誠実かつ丁寧に対応することにより、市民等との信頼関係の構築と確保に努めています。

一方で、職員に対する暴言、威圧的言動、不当な要求等のカスタマーハラスメントは、職員の尊厳や心身の健康を害し、職場環境の悪化や業務遂行への支障、ひいては市民サービス全体の低下を招く重大な問題です。

このため越前市は、職員の安全と尊厳を守ること、並びに公正かつ適正な行政サービスの提供を維持することを目的として、カスタマーハラスメントに対し組織として毅然とした態度で対応します。

また、本市職員は、自らがカスタマーハラスメントの行為者とならないよう、公務内外を問わず高い倫理観を持って行動することを徹底します。

カスタマーハラスメントの定義

本市へのクレームや言動のうち、当該要求内容が妥当でない場合や、妥当であってもその要求を実現するための手段や態様が社会通念に照らして不相当であり、結果として 職員の就業環境に支障や悪影響を及ぼすもの。

※「不相当な手段や態様」とは、暴言、威圧的な言動、長時間にわたる拘束、人格を否定する発言、繰り返しの執拗な要求など、通常の社会的なマナーや節度を著しく逸脱した行為。

※「就業環境への影響」とは、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む。

カスタマーハラスメントに該当する行為の例

○要求内容が妥当性を欠く場合

- ・行政サービスに瑕疵・過失が認められない場合の過剰要求
- ・業務と無関係な要求

○要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動

- ・長時間の拘束、繰り返しの執拗な要求
- ・暴言、大声、威圧的言動、脅迫
- ・暴行や物品の破壊、物品を叩くなどの攻撃的行為
- ・不当・過剰な要求（特別扱いの要求、土下座等の謝罪の強要など）
- ・インターネットや SNS 等での誹謗中傷、職員の個人情報の公表
- ・差別的な言動や性的な言動（ハラスメント行為）
- ・職員個人に対する執拗な攻撃、つきまとい、個人的な要求

※例示であり、これらに限るものではありません。

カスタマーハラスメントへの対応について

市民からの意見・要望には引き続き真摯に耳を傾け、丁寧な説明と適切な対応に努めます。
そのうえで、カスタマーハラスメントに該当する行為が認められる場合には、

- ・職員を守ることを最優先とし、組織的に対応
 - ・複数職員による対応
 - ・記録の実施（録音等）
 - ・必要に応じて対応の中止・退去要求
- など、毅然とした対応を行います。

さらに、悪質と判断される場合には、警察への通報、弁護士への相談など、法的に対応を行います。

越前市のカスタマーハラスメント対策について

- ・カスタマーハラスメントに対する越前市の基本姿勢の明確化、職員への周知・徹底
- ・職員のための相談対応体制の整備
- ・カスタマーハラスメントへの対応方法・手順の策定
- ・職員への教育・研修
- ・カスタマーハラスメント防止のための利用者等への周知・啓発
- ・警察への通報や、弁護士等、専門家との連携

令和8年9月

越前市