

あま市カスタマーハラスメントに対する基本方針

1 基本的な考え方

本市では、市民や事業者等の皆さまの御理解と御協力を得ながら、より良い行政サービスの提供に努めています。

市民の皆さまからの御意見、御要望は、より良い市政を実現するため大変貴重なものであり、職員一人ひとりが真摯に受け止め、誠実かつ公正に対応しております。

しかし、これらの御意見、御要望の中には、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ます。

これらの言動は、職場環境や職員の心身の健康を著しく損なうほか、業務への支障や他の利用者へのサービスの低下を招く重大な問題です。

本市では、職員が安心して働くことのできる職場環境を整備し、より質の高い行政サービスを提供するため、これらの言動に対し、組織として毅然と対応します。

2 カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントとは、次の3つの要件を全て満たすものとします。

- ① 職員以外の者からの職員に対する言動
- 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るもの
- ③ 職員の就業環境が害されるもの

3 カスタマーハラスメントに該当する行為の例

カスタマーハラスメントに該当する典型的な行為としては、以下のものが想定されますが、これらに限定されるものではないことに留意してください。

- ・暴行、傷害などの身体的な攻撃
- ・脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要などの精神的な攻撃
- ・威圧的な言動
- ・継続的、執拗な言動
- ・不退去、居座り、監禁などの拘束的な言動
- ・差別的な言動
- ・性的な言動
- ・SNSやインターネットなどでの誹謗、中傷
- ・盗撮、無断撮影
- ・特定の職員を対象とした攻撃、要求

4 カスタマーハラスメントへの対応について

職員に対するカスタマーハラスメントが疑われる言動があった場合には、組織として事実関係を把握したうえで、毅然と対応します。

カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、そのような言動を止めていただくよう警告し、状況に応じて、窓口等での対応を中止したり、退去を要求したりすることがあります。

また、必要に応じて、録音・録画等、その言動を記録し、証拠として関係各所との対応に使用します。

特に悪質なカスタマーハラスメントについては、警察や弁護士等と連携し、法的措置について検討します。

令和 8 年 9 月 1 日
愛 知 県 あ ま 市