

# カスタマーハラスメントに対する基本方針

## ■ 基本的な考え方

常滑市は、市民や事業者の皆さまの理解と協力を得ながら、必要な行政サービスを提供するよう努めています。これらの行政サービスの利用者を始めとする皆さまからのご意見・要望は、行政運営にあたり大変貴重なものであり、丁寧かつ誠実に対応します。

一方で、暴言・威嚇・執拗な要求等により職員の就業環境を害する行為（カスタマーハラスメント）は許容せず、組織として職員の安全と尊厳を守ります。

## ■ カスタマーハラスメントの定義

以下の3つの要件が揃ったものをカスタマーハラスメントと定義します。

- ① 行政サービスの利用者等からの職員に対する言動であって、
- 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たものであり、かつ、
- ③ 職員の就業環境を害するもの

## ■ カスタマーハラスメントに該当する行為の例

- 身体的な攻撃（殴る・蹴る・つばをはきかける 等）
- 精神的な攻撃（脅し、侮辱的な言動、土下座の強要 等）
- 威圧的な言動（大声で責める、にらむ、モノをたたく 等）
- 継続的な、執拗な言動（頻繁なクレーム、当初の話からのすり替え、揚げ足取り 等）
- 拘束的な言動（長時間の拘束・居座り・電話 等）
- 明らかに業務内容と関係のない言動（わいせつな言動、つきまとい、個人の容姿に関する中傷、SNS等への無断公開 等）

## ■ カスタマーハラスメントへの対応

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上で、毅然と対応します。

また、カスタマーハラスメントに該当すると判断したときは、そのような言動を止めていただくよう警告し、従っていただけない場合、窓口等での対応を中止することがあります。

特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、弁護士への相談など、法的な対応を検討します。