

# 豊橋市役所カスタマーハラスメントに対する基本方針

概要版



## 1 基本的な考え方

豊橋市では、市民、事業者の方からの意見・要望に真摯に向き合い、親切・丁寧な対応に努めますが、カスタマーハラスメントに対しては、毅然とした態度で組織一丸となって対応します。

### 「カスタマーハラスメント」の具体例



## 2 カスタマーハラスメントへの対応

- 通話や窓口対応時等に必要に応じて録音・録画を実施することがあります
- カスタマーハラスメントが疑われる言動があった場合は、原則として複数名で対応するとともに、繰り返しの言動が続く場合は、一定の時間の経過をもって対応を中断し、退去を求めます
- 暴行、傷害、脅迫、不退去等の悪質なものと判断した場合は、警察への通報や弁護士への相談等、法的措置を含め厳正に対応します



市基本方針の  
詳細はこちら

令和8年4月

豊橋市長 長坂 尚登