

豊橋市役所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

豊橋市では、より良い市政の実現に向けて、市民、事業者等からの意見・要望を誠実に受け止め、質の高い行政サービスの提供や市民福祉の向上に努めています。

しかしながら、意見・要望の中には過剰な要求や不当・悪質なクレーム等が見受けられることがあります。これらの行為は、いわゆる「カスタマーハラスメント」です。職場環境や職員の心身の健康を著しく損ない、業務の遂行に深刻な悪影響を及ぼし、行政サービスの低下につながります。

本市では、カスタマーハラスメントから職員を守り、毅然とした態度で組織一丸となって対応します。

2 カスタマーハラスメントの定義

次の3つの要件をすべて満たすものをカスタマーハラスメントとします。

- (1) 市民、事業者等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
- (3) 職員の就業環境を害する

3 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・叩く等の暴行、物を投げつける行為等）
- 精神的な攻撃（人格を否定する言動、土下座の強要、盗撮・無断撮影、SNSでの誹謗中傷等）
- 威圧的な言動（大きな声をあげるなど威圧する行為、反社会的な言動等）
- 継続的、執拗な言動（不必要な質問の繰返し、執拗な責立て・電子メールの送りつけ等）
- 拘束的な言動（居座り・拘束等）
- 行政サービスの内容と関係のない要求（性的な要求、職員のプライバシーに関わる要求等）
- 行政サービスの範囲を著しく超えた要求（業務場所以外の対応要求、業務時間外の対応要求等）
- 対応が著しく困難または対応が不可能な要求（制度上対応できない要求、特別扱いの要求等）
- 不当な損害賠償の要求（言いがかりによる金銭補償の要求等）

4 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の抑止を目的として、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や犯罪行為と判断した場合は、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

令和8年4月 豊橋市長 長坂 尚登