

豊橋市役所カスタマーハラスメントに対する 基本方針を策定しました

カスタマーハラスメント防止の取組みとして、「豊橋市役所カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定しました。

本基本方針の内容を市民や事業者などに明確に伝えるため、本庁舎や市施設の市民や事業者などが多く来庁する窓口などに4月1日から掲示する予定です。

本基本方針を組織内の共通認識とするとともに、市としての考え方を市民や事業者などに明確に伝えるため、トップメッセージとして発信し、カスタマーハラスメントに対し毅然と対応していきます。

1 豊橋市役所カスタマーハラスメントに対する基本方針…別紙1

カスタマーハラスメントに対する市の姿勢、定義や該当する行為の例、対応を明確に示した基本方針です。

市ホームページなどに掲載し、周知します。

2 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】…別紙2

カスタマーハラスメントに対する市の姿勢や対応、具体例をイラストを用いてわかりやすく掲載した基本方針の概要版です。

市民や事業者などが多く来庁する窓口などに掲示し、周知します。

※「AICHI NO カスハラ」のロゴ及び「カスタマーハラスメント」の具定例にあるイラストは、愛知県がカスタマーハラスメントの防止に向けた周知・啓発のために作成したもので、愛知県の許可を得て使用しています

問合せ 人事課 課長補佐 夏目（電話 0532-51-2049）

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

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