

# 豊田市カスタマーハラスメント対応基本方針

## 1 基本的な考え方

職員は、市民を始めとする行政サービスの利用者等（以下「市民等」という。）から寄せられる意見、要望や苦情等の重要性を理解し、誠実にその内容を受け止め、丁寧かつ真摯に対応します。しかしながら、その過程におけるカスタマーハラスメントに該当する行為は、職員の人格や尊厳を傷付け、就労意欲の減退や就業環境の悪化だけでなく、行政サービスの低下を招くおそれがあります。

本市では、これらのカスタマーハラスメント行為に対して、職員を守るとともに、行政サービスを適正に提供していくため、毅然とした態度で組織的かつ統一に対応します。

## 2 豊田市役所におけるカスタマーハラスメントの定義

市民等の言動で、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により、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

例示であって、これらに限定されるものではありません。

- ・ 要求に理由がない又は行政サービス等と全く関係のない要求
- ・ 対応が著しく困難又は不可能な要求
- ・ 不当な損害賠償要求
- ・ 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- ・ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
- ・ 威圧的な言動
- ・ 継続的、執拗な言動
- ・ 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）

## 4 カスタマーハラスメントへの対応基本方針

職員がカスタマーハラスメントに該当する行為を受けた場合は、組織的に毅然と対応します。

また、状況に応じて警告を行い、対応の中止や退去の要求をすることがあります。特に悪質な場合は、警察への通報や弁護士への相談など、法的な対応を検討します。

## **5 基本的な対策**

- (1) カスタマーハラスメントに対する基本姿勢の明確化、職員への周知
- (2) 啓発ポスターの掲示、市民等への周知
- (3) 職員研修の実施
- (4) 録音録画設備等やオフィス空間のハード整備（予定）

令和8年2月

豊田市長