

あわら市カスタマーハラスメント対策基本方針

1 趣旨

あわら市では、市民や事業者等の皆様のご理解とご協力をいただきながら、より満足度の高い行政サービスを提供することに努めています。そのため、行政サービスの利用者である市民や事業者等の皆様から寄せられたご意見やご要望は、市政を運営するために大変貴重なものであり、市として丁寧かつ真摯に対応するものです。

しかし、ごく一部の行政サービス利用者からの暴言や理不尽で過剰な要求等は、職員の勤務環境を悪化させ、そのうち通常勤務への支障、他の行政サービス利用者へのサービス低下を招く恐れがあります。

あわら市では、より満足度の高い行政サービスの提供と、職員の人権を尊重するため、これらの要求や言動に対しては毅然とした態度で臨むとともに、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

行政サービス利用者等からのクレームや言動のうち、要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、職員の職場環境が害されるものをいいます。

3 カスタマーハラスメントに該当する行為

(1) 要求の内容が妥当性を欠く場合の例

- ・ あわら市の提供する行政サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- ・ 要求の内容があわら市の提供する行政サービスの内容と関係がない場合

(2) 要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動の例

- ・ 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言等）
- ・ 威圧的な言動（大声を出す等）
- ・ 継続的、執拗な言動
- ・ 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁、長時間の職員の拘束等）
- ・ 職員の人格の否定、差別的な言動
- ・ 性的な言動

※ 上記は例示であり、これらに限るものではありません。

4 カスタマーハラスメントへの対応

行政サービスの利用者である市民や事業者等の皆様からのご意見やご要望には、市として丁寧に説明するなど、真摯に向き合い、適切な対応に努めて参ります。

その中でカスタマーハラスメントと判断される言動が認められた場合には、毅然と対応し、状況に応じて、警告を行う、対応を中止するなどの対応を行います。

また、必要に応じて録音等の記録を行うほか、悪質なものと判断した場合は、警察・弁護士等と連携し、法的措置等を含め、厳正に対応します。

令和8年9月

あわら市長 森 之嗣