

あわら市カスタマーハラスメント 対策基本方針を策定しました

法改正により、令和8年10月1日からカスタマーハラスメントに関する事業主の防止措置が義務化されました。

あわら市では、市民や事業者などの皆さんから寄せられるご意見やご要望を、市政運営に欠かせない貴重な声として受け止め、丁寧かつ真摯に対応しています。

一方で、ごく一部の利用者による暴言や理不尽な要求などは、職員の勤務環境を悪化させるだけでなく、行政サービスの提供にも支障を及ぼすおそれがあります。

そのため市では、より良い行政サービスの提供と職員の人権を守るため、「あわら市カスタマーハラスメント対策基本方針」を策定しました。



▲ ホームページ

カスタマーハラスメントとは

言動などの内容や手段・態様が社会通念上不相当であり、職員の就業環境を害するものをいいます。

- 主な例として、次のような行為が挙げられます。
- ・身体的な攻撃 ・精神的な攻撃 ・威圧的な言動
- ・継続的、執拗な言動 ・拘束的な行動
- ・職員の人格を否定する言動や差別的な言動
- ・性的な言動

カスタマーハラスメント防止へのお願い

市では、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、行為や言動の中止を求めます。従っていただけない場合は、窓口や電話での対応を中止することがあります。

今後も皆さんのご理解とご協力をいただきながら、より良い行政サービスの提供に努めてまいります。詳しくは、市ホームページをご覧ください。

フレイルサポーター活動 10 年目 & フレイルサポーター大募集

平成29年度に養成を開始したあわら市のフレイルサポーターは、今年で活動10年目を迎えました。

フレイルとは、加齢に伴って心身の活力が低下した状態のことをいいます。いつまでも元気に自分らしく暮らし続けるためには、フレイル予防が大切です。

フレイルサポーターは、フレイル予防の大切さを伝え、市民の健康づくりを応援する活動を行っています。ご自身の健康づくりや介護予防について学びながら、地域の健康づくりにも貢献できる、やりがいのある活動です。

新たな仲間として、一緒に活動しませんか。養成講座修了後は、フレイルサポーターとして主に市内で活動していただきます。

フレイルサポーターの主な活動内容

- ・**フレイルチェックの運営**
準備や測定、フレイルについての説明などを行います。
- ・**フレイル予防の普及啓発**
出前講座や公民館まつりなど、さまざまな場所で市民の皆さんにフレイル予防を呼びかけます。

【第2回フレイルサポーター養成講座】

- と き** 11月25日(水) 9時～16時
- と ころ** あわら市役所3階 正庁
- 対 象** 主に平日の日中に活動できる人。年齢不問(高齢者大歓迎)。
- 定 員** 10人程度 **申込み** 【期限】11月13日(金)
- 問合せ** 健康長寿課 ☎ 73-8022

★ フレイルチェックを受けてみませんか ★

と き	と ころ
11月27日(金) 13時30分～15時30分	向ヶ丘区民館 (花乃杜四丁目10-21)
12月8日(火) 14時～16時	山室集落生活改善センター (山室73-81)
12月22日(火) 13時30分～15時30分	名泉郷会館 (下金屋23-3-1)

開催地区の協力を得て実施しますので、開催地区以外にお住まいの人は、必ず事前にお申し込みください。

- 対 象** 65歳以上の市内在住者 **定 員** 各回5人(先着順)
- 申込み** 健康長寿課 ☎ 73-8022

千里の道も一歩から。
まずは一歩踏み出して、
一緒に仲間になりましょう。
しげた 柴田さん(活動歴:10年目)

「フレイル」ってなんやろ？
から始まり、今では自分自身の
フレイル予防も兼ねて活動
しています。
いまだ 浅さん(活動歴:8年目)

「フレイル予防で健康長寿
!!」この一言につきます。
すし 壽司さん(活動歴:6年目)

健康づくりにも役立ち、交流
の輪も広がり、今まで以上
に楽しく過ごしています。
しげた 芝野さん(活動歴:2年目)

災害に便乗した消費者トラブルを防ぐために

消費者センターだより

8月末、市内で大雨による被害が発生しました。地震や台風、大雨、大雪、土砂災害など、近年は全国各地で自然災害が発生しています。災害発生後や復旧が進む時期には、不安な気持ちにつけ込む悪質な勧誘や詐欺的な商法による消費者トラブルが増える傾向があります。災害時に起こりやすいトラブルを知り、被害を未然に防ぎましょう。

〈こんな事例にご注意ください〉

- ①訪問してきた業者に屋根の点検を依頼したところ、「屋根が壊れている。すぐに修理しないと危ない」と言われ、不安になって契約した。工事後、高額な費用を請求された。
- ②壊れた家屋について、「火災保険を使えば自己負担なく修理できる」と言われ、修理工事と保険申請のサポート契約をしたところ、高額な手数料を請求された。
- ③「被災者支援の募金」というメールが届き、添付されたURLを開くと、氏名やクレジットカード情報の入力を求められた。信用しても大丈夫だろうか。
- ④災害対策用として高額な発電機や浄水器などを

強引に勧められ、必要のない契約をしてしまった。
⑤「被災地へ支援物資を送るため、不用品を譲ってほしい」と電話があった。

〈アドバイス〉

災害後は、「早く修理しなければ」「今すぐ対応しなければ」という気持ちから、十分に検討しないまま契約してしまうことがあります。事業者が契約を急かされても、その場で判断しないことが大切です。

- ・「今だけ」「すぐ必要」などと言って契約を急がせる事業者には注意しましょう。
- ・修理や工事は、複数の事業者から見積もりを取り、内容や金額を比較しましょう。
- ・火災保険の利用については、加入している保険会社や代理店に確認しましょう。
- ・義援金などを寄付する場合は、募集している団体の活動状況や使い道をよく確認し、納得した上で行いましょう。
- ・公的機関が訪問や電話で義援金を集めることはありません。



困ったときは一人で抱え込まず、消費者センターへご相談ください

問合せ 消費者センター ☎ 73-8017 ✉ seikatsu@city.awara.lg.jp
消費者ホットライン ☎ 188(局番なし) 「泣き寝入りは、いやや(188)！」
消費者庁 消費者ホットライン188
イメージキャラクター「イヤヤン」