

伊佐市カスタマーハラスメント対応方針

1 基本的な考え方

伊佐市では、市民の皆様をはじめとする行政サービスの利用者等からの意見・要望は、行政サービスの向上につながる貴重な機会と捉え、真摯に受け止め、誠実に対応しております。

しかしながら、これらの意見・要望の中には、職員の人格を否定する言動、著しく長時間に及ぶ苦情、不当な要求など、社会通念上許容される範囲を超える行為などのカスタマーハラスメントに該当する行為が見受けられることがあります。

本市では職員の人格、尊厳及び安全を守り、質の高い行政サービスを安定的に提供するため、カスタマーハラスメントに対して組織として毅然と対応します。

2 カスタマーハラスメントの定義

職員の職務に係る行政サービスの利用者等からの言動や行為等であって、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ものにより、職員が精神的若しくは身体的な苦痛を与えられ、職員の人格若しくは尊厳が害され、又は職員の勤務環境が害されることをいいます。

3 カスタマーハラスメントに該当し得る行為

- ・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、複数人で取り囲む等）
- ・継続的（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁、長時間にわたる職員の不合理な拘束）
- ・職員の人格に対する否定的・差別的な言動
- ・性的な言動（セクシュアルハラスメント）
- ・職員個人への攻撃、要求（付きまとい、待ち伏せ、職員に対する無断撮影等）
- ・市や職員の信用を毀損させ得る SNS やその他インターネット上での誹謗中傷
- ・妥当性を欠く金銭などの補償の要求
- ・妥当性を欠く謝罪の要求・強要（謝罪文等の提出や土下座の要求・強要等）

※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

カスタマーハラスメントに該当する、又はそのおそれがあると判断した場合には、警告を行った上で対応を終了し、退去を求めるほか、警察への通報や法的措置の検討など組織として対応します。

5 伊佐市の取組

- ・カスタマーハラスメントへの対応に関する職員研修の実施
- ・職員からの相談・報告窓口を設置
- ・複数職員による組織的な対応体制の整備
- ・警察、弁護士その他関係機関との連携
- ・ポスター、市ホームページ等による対外的な周知

令和 8 年 10 月

伊佐市長 橋本 欣也