東温市カスタマーハラスメント（不当要求行為等）対策基本方針

令和８年10月
東　温　市

東温市では、市民の皆様への良好な行政サービスの提供と、公平・公正で適正な公務の執行に努めています。

また、質の高い行政サービスを継続するためには、職員が安全に、かつ安心して業務に専念できる環境を確保することが不可欠となります。

このため、本市では職員に対する不当要求行為や過剰な迷惑行為（カスタマーハラスメント）への対応方針を定め、組織として適切に対処します。

１．基本姿勢

本市は、市民の皆様からの正当なご意見・ご要望や行政手続きに関する問い合わせに対しては、真摯かつ誠実に対応します。一方で、職員に対するカスタマーハラスメントに該当する言動に対しては、職員個人に対応を委ねず、組織として毅然とした態度で対処します。

２．対象となる主な言動・行為

以下のような社会通念上不相当な言動や行為は、カスタマーハラスメントと判断し、対応をお断りする場合があります。

◆暴力・脅迫・暴言

・身体的な攻撃、脅迫的な言動、侮辱、大声での威圧、人格を否定する発言　など

◆不当・過剰な要求

・土下座の強要、法令・公的制度の範囲を超えた不当な要求、無償での過剰なサービスの要求　など

◆長時間の拘束・執拗な行為

・正当な理由のない長時間の面談や電話の継続、繰り返しの執拗な主張や要求による公務妨害　など

◆プライバシー侵害・誹謗中傷

・職員の写真・動画の無断撮影や音声録音、SNS・インターネット上への　投稿による誹謗中傷行為　など

３．正当な要望への誠実な対応

行政に対する適切な苦情、制度への意見、手続き上の誤りに対するご指摘などの正当な要望につきましては、従来どおり迅速かつ誠意をもって対応します。

4. カスタマーハラスメントへの対応

行為が発生した場合は、職員複数名による対応を行うほか、必要に応じて警告、対応の中止、退去命令を行うなど、組織として毅然と対応します。

また、悪質な妨害行為や犯罪行為（脅迫・暴行・不退去・業務妨害など）と判断される場合には、予告なく警察への通報や弁護士等の専門機関と連携し、法的措置を含めた厳正な対応を行います。