

大府市職員カスタマーハラスメント対策基本方針

1 基本的な考え方

大府市は、市民や事業者の皆様の理解と協力を得ながら、必要な行政サービスを提供するよう努めています。これらの行政サービスの利用者をはじめ、職員と接するすべての方から寄せられる意見や要望は、市政運営にあたり大変貴重なものであり、丁寧かつ真摯な対応に努めなくてはなりません。

一方で、意見や要望の中には、不当な要求と思われるものや、職員の人格を否定する言動、恐怖心を抱かせるような行為が見受けられる場合もあります。

そのような行為は、職員の就業環境を悪化させるものであり、適切な行政サービス提供を妨げる要因となります。

大府市は、これらの行為から職員を守るとともに、行政サービスを適正に提供するため、職員の人権や就業環境を脅かす言動に対し、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

「行政サービスの利用者等から職員に対する言動であって、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たものであり、かつ、職員の就業環境を害するもの」

※愛知県カスタマーハラスメント防止条例第2条第4号から、「顧客等」を「行政サービスの利用者等」に、「就業者」を「職員」に読み替えています。

3 カスタマーハラスメントに該当する行為の例

- (1) 要求内容が社会通念上相当でない
 - ・大府市の行政サービス等と関係のない要求
 - ・想定している行政サービス等に照らして不相当な要求
 - ・対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
- (2) 要求を実現するための手段・態様が社会通念上相当でない
 - ・身体的な攻撃（暴行、傷害等）
 - ・精神的な攻撃（脅迫、侮辱、土下座の強要等）
 - ・威圧的な言動（大声を出す、モノをたたく、複数人で取り囲む等）
 - ・継続的な、執拗な言動（長時間・長期間にわたる対応、話のすりかえ、揚げ足取り等）
 - ・拘束的な言動（長時間の拘束、居座り、電話等）
 - ・職員への性的な言動（わいせつな言動、つきまとい等）
 - ・職員個人への嫌がらせ（容姿に関する中傷、SNS等への無断公開等）

4 カスタマーハラスメントへの対応について

大府市に対する意見や要望については、それぞれの事情に配慮した上で真摯に耳を傾け、丁寧に説明するなど、適切な対応に努めます。

その中で職員に対するカスタマーハラスメントが疑われる言動があった場合には、組織として事実関係を把握するように努め、カスタマーハラスメントに該当すると判断したときは、そのような言動を中止するよう警告し、必要に応じて対応を中止するなど毅然と対応します。

特に悪質なカスタマーハラスメントに対しては、警察への通報や弁護士への相談などの法的対応等も含め、厳正に対応します。

5 大府市のカスタマーハラスメント対策

- ・ カスタマーハラスメントの基礎知識、大府市の姿勢等を職員及び市民等に周知・啓発
- ・ カスタマーハラスメントに関する対応手順等を職員に周知
- ・ 録音・録画・対応記録等による事実関係の把握
- ・ SNS等への不当な投稿に対する削除要請
- ・ カスタマーハラスメントに対する相談体制の整備
- ・ 警察や弁護士など、専門機関との連携

令和7年10月1日策定