佐野市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

本市は、質の高い行政サービスの提供に努めており、市民の皆様から寄せられるご意見、ご要望は、サービスの向上や業務改善につながる貴重なものであることから、その内容を真摯に受け止め、丁寧に対応します。

一方で、ご意見、ご要望の中には、暴力や威圧的な言動など職員の尊厳や人格を傷つける行為のほか、長時間の電話や居座りなどを伴うものがあり、これらの行為は、職場環境を悪化させるだけでなく、他の市民の皆様への行政サービスの低下を招くおそれがあります。

本市は、これらの行為に対し、職員を守り良好な職場環境を確保するとともに、質の高い行政サービスを継続的に提供するため、組織全体で毅然と対応していきます。

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（本市から行政サービスの提供を受ける者又は本市の業務に密接に関係する者であって、職員が対応する全ての人）からの言動のうち、要求内容の妥当性を欠くもの、あるいは、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、職員の職場環境が害されるもの

（1）要求の内容が妥当性を欠く場合の例

- 行政サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- 要求の内容が本市の行政サービスの内容と関係がない場合

（2）要求を実現させるための手段・態様が社会通念上不相当な言動の例

- ・暴行、傷害など身体的な攻撃
- ・威圧的な言動
- ・不退去、居座りなど拘束的な行動
- ・脅迫、名誉棄損、暴言など精神的な攻撃
- ・継続的、執拗な言動
- ・差別的、性的な言動

3 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と疑われる行為があった場合には、複数の職員で対応するなど、組織的に対応します。
- ・カスタマーハラスメントと判断した場合は、状況に応じて、警告を行う、対応を終了する、退去を求めるなど毅然と対応します。
- ・暴力行為や退去に応じない等の悪質な場合は、警察への通報のほか、弁護士への相談など法的な対応を行います。

4 基本的な対策

（1）カスタマーハラスメントに対する本市の基本姿勢の明確化

（2）カスタマーハラスメント対応マニュアルの整備

（3）職員のための相談体制の整備

（4）カスタマーハラスメントに適切に対応するための職員研修の実施

令和8年10月

佐 野 市