

大和郡山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

市民の皆さまから寄せられるご意見・ご要望・苦情等は、市政運営やサービス向上、業務改善につながる重要な情報であり、職員は真摯に受け止める必要があります。

一方、長時間の拘束を不当に強いるものや職員の人格を否定するような言動は、職員の人権を侵害する行為であるほか、通常業務への支障を生じさせ、他の市民等に対しても不利益をもたらします。

そこで、職員を守るとともに、市民等への適正な行政サービスの提供を継続するため、これらの行為に対し毅然とした態度で組織として対応します。なお、状況に応じて、庁舎からの退去命令や警察への通報、法的措置をとるなど、厳正に対処します。

2. カスタマーハラスメントの定義

職場において行われる市民等の言動であって、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により、職員の就業環境が害されるものをいいます。

3. カスタマーハラスメントに該当する言動の例

- 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- 精神的な攻撃（脅迫、暴言、誹謗中傷等）
- 威圧的な言動（恫喝、特別扱いの要求等）
- 継続的・執拗な言動（長時間の電話、繰り返しの来庁等）
- 拘束的な行動（居座り、庁舎外への来訪要求等）
- 差別的・性的な言動（身体に触る、つきまとい、性的な言動等）

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対策

- カスタマーハラスメントに適切に対応するための報告・相談体制の整備
- 職員への周知、研修の実施
- 録音・録画・対応記録等による事実の把握
- 本方針の周知及び啓発ポスター等の掲示
- 警察、弁護士等との連携

令和8年10月 大和郡山市