

飛騨市職員カスタマーハラスメント対策基本方針

飛騨市では、市民や事業者の皆様からの様々なご意見やご要望に対し、丁寧かつ迅速な対応を心がけ、業務改善や行政サービス向上に真摯に取り組んでいます。

しかしながら、ご意見・ご要望の中には、社会通念上許容される範囲を超えた言動や不当な要求など、いわゆる『**カスタマーハラスメント**』に該当するものがあります。

市は、職員の心身の健康と就業環境を守り、質の高い行政サービスの提供を維持するため、**カスタマーハラスメントに対しては組織として毅然と対応し、カスタマーハラスメント“ゼロ”を目指します。**

カスタマーハラスメントとは

職員の職務に係る行政サービスの利用者等からの言動であって、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。

カスタマーハラスメントに該当する行為の例

- ・長時間の拘束、居座り、電話
- ・言いがかり、揚げ足取り
- ・身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- ・精神的な攻撃（脅迫、SNSへの無断公開）
- ・威圧的な言動（大声を出す、物をたたく）
- ・継続的、執拗な言動
- ・行政サービス等と関係のない要求
- ・提供する行政サービス等に対し不当な要求
- ・対応が著しく困難または不可能な要求（金銭の要求、税・手数料等の未払い）

カスタマーハラスメントへの対応について

必要に応じて警告、対応中止、退去要求などを行うほか、悪質な場合は弁護士への相談、警察へ通報するなど法的な対応を行います。

注意・警告

不適切な言動の即時中止を伝達

対応中止・退去要求

改善されない場合、対話を打ち切り退去を要請

法的措置・外部連携

悪質な場合は、弁護士への相談や警察へ通報

カスタマーハラスメントに対する予防措置

- ・飛騨市の対応姿勢等を職員及び市民等へ周知・啓発
- ・カスタマーハラスメント対応マニュアルの整備
- ・職員研修の実施
- ・録音、録画、対応記録等による事実関係の把握
- ・警察や弁護士など専門機関との連携

令和8年10月1日

飛騨市長 都竹淳也