

# カスタマーハラスメントの防止にご協力をお願いします

私たちは、皆さまに安心して行政サービスをご利用いただけるよう、丁寧に誠実な対応に努めています。一方で、職員に対する言動の中には、職員の人格や尊厳を傷つける「カスタマーハラスメント」に該当するものがあります。

## カスタマーハラスメントに該当する行為（例）

|                                                                                                                                               |                                                                                                                                              |                                                                                                                                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1 長時間の拘束</b><br> <p>正当な理由がなく、職員を長時間拘束する。<br/>(長電話・居座り)</p> | <b>2 同じ内容の繰り返し</b><br> <p>同じ内容を何度も繰り返し、職員に精神的な負担を与える。</p>   | <b>3 名誉棄損・侮辱・暴言</b><br> <p>職員の人格を否定する発言や、屈辱的な言葉を浴びせる。</p>         |
| <b>4 暴行・傷害</b><br> <p>職員の身体に対する暴力行為や物への攻撃を行う。</p>            | <b>5 威嚇・脅迫</b><br> <p>危害を加えることを示唆したり、恐怖を与えるような言動を行う。</p>   | <b>6 著しく不当な要求</b><br> <p>社会通念を逸脱した要求や、過度な負担を強いる要求をする。</p>        |
| <b>7 庁舎外への呼びつけ・拘束</b><br> <p>職員を庁舎外の特定の場所に呼び出し、拘束する。</p>    | <b>8 無断撮影・録音・録画</b><br> <p>職員の許可なく、写真・動画の撮影や録音・録画を行う。</p> | <b>9 セクシャルハラスメント</b><br> <p>性的な発言や不必要な身体への接触など、職員を不快にさせる行為。</p> |

## カスタマーハラスメントが発生した場合の対応

町では、職員の安全確保と適切な行政サービスの提供のため、次のように対応します。

- ☒ 長時間にわたる対応や、同じ内容の繰り返しには対応できない場合があります。
- ☒ 必要に応じて、複数の職員で対応します。
- ☒ 必要に応じて、対応を中止し、退庁をお願いする場合があります。
- ☒ 暴行・脅迫など、危険を伴う場合は、警察等に相談します。

### 皆様のご理解とご協力をお願いいたします。

カスタマーハラスメントとは、通常業務に支障をきたすだけでなく、他の利用者様へのサービス低下を招きます。皆さまが気持ちよくご利用いただけるよう、ご理解とご協力をお願いします。

