

大館市カスタマーハラスメント対応基本方針

令和8年9月
大 館 市

行政に寄せられるご意見やご要望は貴重なものであり、真摯に対応すべきものです。しかしながら、意見、要望を寄せられるかたの中には、職員の人格を否定する言動や暴力など、職員の尊厳を傷つける行為者もいます。

こうした行為は、業務遂行に障害を与え、行政サービスの低下を招くだけでなく、職場環境や職員の心身の健康に著しい悪影響をもたらすものです。

大館市は、職員を守り、取り組むべき業務に注力して、より質の高い行政サービスを提供できる環境をつくるためにも、組織的にカスタマーハラスメントの防止に努め、発生した場合には毅然と対応します。

- カスタマーハラスメント対応マニュアルを定め、該当する行為の例や対応方法、手順を示すとともに、職員への教育、研修を行うほか、被害にあった職員の相談窓口を設置します。
- 苦情やクレームのすべてをカスタマーハラスメントと判断することはありません。一律、硬直的運用をすることなく、適切な対応に努めたうえで、要求内容の妥当性に照らして、カスタマーハラスメントに該当するか判断します。
- カスタマーハラスメント防止のため、該当性の判断にかかわらず、必要に応じて、録音や録画を行います。
- 悪質な行為に対しては、警察への通報、弁護士を介した対応など、法的に対処します。