①各施設掲示ポスター（デジタルサイネージによる対応を含む）



②執務室各カウンター（窓口）掲示チラシ

# 市民の皆様へ

# カスタマーハラスメント対策のお知らせ

～市民の皆様と職員が互いに尊重し合い，より良い大崎市を共に築くために～

**令和8年10月，法改正により，大崎市を含む全ての事業主に，職員をカスタマーハラスメントから守る対策が義務づけられました。**
**市民の皆様のご理解とご協力をお願いします。**



大崎市は，皆様の声を大切にし，ご意見・ご要望には誠実に対応します。一方で，窓口（電話含む）の対応については，次のとおり対応させていただきます（主な対応を掲載しています）。

## 複数名で対応



相談内容等によっては，複数の職員で対応する場合があります。
また，担当の指名には応じかねます。

## 相談内容の回答



相談内容等について，その場で回答できない場合は，お時間をいただき，後日説明する場合があります。

## 相談への対応



相談時に社会通念上許容される範囲を超えた対応※等があった場合は，状況が膠着してから３０分以内を目安に対応を終了します。
繰返し（リピート型）の相談は早期に対応を終了します。

## 録音・録画




相談内容によっては，正確に記録し，適切に対応するため，録音・録画をする場合があります。

### ※社会通念上許容される範囲を超えた対応とは

**【内容】**
- そもそも要求に理由がない又は行政サービスと全く関係のない要求
- 市が提供する行政サービスを著しく超える要求
- 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求

**【手段や態様】**
- 身体的な攻撃（暴行，傷害等）
- 精神的な攻撃（脅迫，中傷，名誉毀損，侮辱，暴言，土下座の強要等）
- 威圧的な言動
- 継続的，執拗な言動
- 拘束的な言動（不退去，居座り，監禁）　など

左記の対応が続き，注意を促しても止めない場合は，**対応を打ち切り，庁舎外への退去を命じることがあります。**

また
脅迫や暴力等の行為などの手段や態様によっては，**警察に通報します。**

●電話やＳＮＳ等のインターネット上のものも含まれます。
●障がい者から不当な差別的取扱いをしないよう求めることや，社会的障壁の除去を必要としている旨の意思を表明すること自体は，カスハラには該当しません。

詳しくは，市ウェブサイトを確認してください。

大崎市