若狭町カスタマーハラスメントに対する基本方針

令和8年10月

1　目的

この基本方針は、行政サービスの利用者等からの要望等に対応するに当たり、職員としてとるべき対応について定め、組織として適切な対応の確立を図ることにより、効率的に業務遂行することを目的とします。

2　基本的な考え方

職員は、住民等からの意見や要望、相談および苦情について重要性を十分に理解し、丁寧かつ真摯に対応を行い、より一層質の高い行政サービスの提供や住民の福祉増進を図ることに努めるものとします。

一方で、社会通念上許容される範囲を超える言動などのカスタマーハラスメントに該当する行為は、職員の尊厳を傷つけ、安全で働きやすい職場環境を悪化させ、行政サービスの提供に支障をきたすこととなります。

町は、住民の意見や要望に対し真摯に対応していくとともに、カスタマーハラスメントに対しては組織的に毅然とした態度で対応を行うものとします。

なお、住民等からの意見や要望、相談及び苦情のすべてがカスタマーハラスメントに当たるものではなく、社会通念上正当な申入れについては、引き続き誠実に対応します。

3　カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントとは、行政サービスの利用者等（住民、来庁者、施設利用者、取引の相手方その他町の業務に関係するものをいう。）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たものにより、職員の就業環境を阻害すること、または職員の尊厳を著しく傷つけるものをいいます。

カスタマーハラスメントには、対面のみならず、電話、文書、電子メール、SNS その他インターネット上の言動を含みます。

［カスタマーハラスメントに該当しうる行為］

- 身体的な攻撃（暴行、傷害、物を投げつける、つばを吐くなど）
- 精神的な言動（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言など）
- 威圧的、差別的な言動（怒鳴る、反社会的言動、威嚇等）
- 継続的、執拗な言動（長時間・長期間に渡る対応等、電話対応を含む）
- 不退去、居座り、面会要求、監禁など拘束的な行動
- SNS/インターネットでの誹謗中傷

・ 性的な言動等のセクハラ行為、職員への付きまとい
・ 特定の職員を対象とした攻撃、要求
・ 妥当性を欠く金銭補償の要求、謝罪の要求(文書回答、土下座の強要等)
・ 職員や庁舎内における撮影、録画、録音行為その他これに類する行為
（職員が職務の範囲内で行うものや撮影者が許可を得て行う場合を除く）

※ 上記は例示であって、これらに限定されるものではありません

4 カスタマーハラスメントへの対応

(1)組織的対応

行政サービスの利用者等からの要望や意見には、利用者の事情に配慮し、真摯に耳を傾け、適切な対応に努めます。そのうえでカスタマーハラスメントが行われた場合には、職員の安全確保のため、複数の職員で対応するなど組織的に対応します。

(2)対応の打ち切り

十分な説明を行った後も、同一用件の繰り返し等、一定基準(30 分をめやす)を超えて言動が続く場合、対応を中断する旨を伝え、応じない場合は対応を終了し、必要に応じて退去を命じます。

(3)法的措置

暴行、脅迫等特に悪質な場合や緊急を要する場合、管理職へ報告のうえ、警察へ通報し、弁護士等と連携して対応します。

(4)職員の保護

カスタマーハラスメントを受けた職員からの相談等には、所属長又は総務課を中心に組織的に取り組み、事実関係の確認や担当変更など職員への配慮を行います。また、職員のプライバシーの保護及び秘密の保護並びに相談をしたこと等を理由とした不利益な取扱いを行わないことを徹底します。

5 周知・研修

町は、職員に対し基本方針を周知し、必要な研修を実施するとともに、町のホームページへの掲載、庁舎内での啓発ポスターの掲示などで住民等に対しても広く周知・啓発し、カスタマーハラスメントに対する理解促進をはかります。