

阿見町カスタマーハラスメント対策基本方針

1 基本的な考え方

本町では、町民の皆様をはじめとする行政サービスの利用者等からの意見、要望、苦情、相談を真摯に受け止め、丁寧かつ公正な行政サービスの提供に努めています。これらの意見や要望等は、行政サービスの改善につながる大切なものです。

一方で、行政サービスの利用者等からの言動の中には、職員の人格や尊厳を傷つけ、職員に精神的又は身体的な苦痛を与えるものや、職員の勤務環境を害するものも含まれます。このような言動は、職員の心身の健康に悪影響を及ぼすだけでなく、業務の遂行に支障を生じさせ、ひいては行政サービスの質の低下につながるおそれがあります。

このため、本町は行政サービスの利用者等からの意見等に真摯に対応するとともに、カスタマーハラスメントに該当する言動に対しては、職員個人に対応を委ねるのではなく、組織として毅然と対応します。あわせて、職員の人権を保護し、安心して職務に従事できる環境の確保に努めます。

なお、この方針において「行政サービスの利用者等」とは、町民、来庁者、施設利用者、取引先、関係団体その他職員の職務に関係を有する方をいいます。

2 カスタマーハラスメントの定義

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を、カスタマーハラスメントと定義します。対面で行われるものに限らず、電話、電子メール、SNS 等による言動も対象に含みます。

なお、行政サービスの利用者等からの意見、要望、苦情等は行政サービスの向上にとって重要であり、この方針は正当な意見・要望・苦情等を制限するものではありません。また、障害を理由とする不当な差別的取扱いをしないよう求めること又は社会的障壁の除去を必要としている旨を表明すること自体は、カスタマーハラスメントには当たりません。本町は、障害者差別解消法に基づき、その実施に伴う負担が過重でない場合には、社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮を行うとともに、当事者との建設的な対話を通じて、個別の事案に応じた適切な対応を検討します。

カスタマーハラスメントへの該当性は、言動の目的、内容、当該言動に至った経緯及び状況、手段又は態様、頻度、継続性、職員の心身の状況その他の事情を総合的に考慮して、個別具体的に判断します。言動の内容又は手段若しくは態様のいずれか一方のみが社会通念上許容される範囲を超える場合も、これに該当することがあります。言動の頻度又は継続性も考慮されますが、強い精神的又は身体的な苦痛を与える態様の言動については、1 回の言動であってもカスタマーハラスメントに該当することがあります。以下に掲げるのはその典型例であり、これらに限られるものではありません。

(1) 言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるものの主な例

- ・法令、条例、規則、制度等により認められていない対応又は町の権限上対応できない事項について、その実現を求める行為
- ・正当な理由なく、謝罪、金銭の支払いその他通常の行政サービス又は業務の範囲を超える対応を求める行為や、特定の職員による対応又は面会を繰り返し又は執拗に求める行為
- ・職員の私生活、家族、住所、連絡先その他職務上必要のない個人情報に関する要求

- ・性的な要求その他本町の業務又は行政サービスと関係のない要求

(2) 手段又は態様が社会通念上許容される範囲を超えるものの主な例

- ・大声で怒鳴る、机をたたくなど、職員や周囲を威圧する行為
- ・侮辱、差別的言動、土下座の強要その他職員の人格又は尊厳を著しく傷つける行為
- ・脅迫的言動、暴力行為、物を投げる行為、つきまとい行為その他職員の安全を脅かす行為
- ・同一又は類似の内容の要求等を繰り返す行為や、長時間にわたる電話、窓口での居座り、退去要求に応じないことなどの拘束的な行為
- ・SNS その他インターネット上で職員を中傷し、又は個人情報を拡散する行為
- ・録音、撮影、録画等の方法により、職員の業務遂行、他の来庁者等のプライバシー又は庁舎・施設の秩序に支障を及ぼし、又はそのおそれがある行為

3 町の対応

本町は、カスタマーハラスメントに対し、次のとおり対応します。

(1) 行政サービスの利用者等への対応における基本的な心構えの徹底

行政サービスの利用者等からのお問い合わせ、相談等に対しては、基本的な対応（接遇、マナー）を心がけ、丁寧かつ真摯に話を聞き、必要な説明を分かりやすく行うなど、適切な対応に努めます。

(2) 対応手順の整備

カスタマーハラスメントへの該当性の判断、対応の継続又は終了、上司及び関係部署への報告・引継ぎその他必要な事項について、町として統一的に対応できるよう対応手順を整備します。なお、これらの対応手順については、別途マニュアルとして整備し、所属内で共有するとともに、必要に応じて見直しを行います。また、カスタマーハラスメントに対する職員への研修や情報提供等を実施します。

(3) 組織的対応の実施

職員が一人で対応を抱え込むことのないよう、必要に応じて所属長、関係部署等が連携し、複数人で対応します。カスタマーハラスメントに該当し、又はそのおそれがある場合には、事案の重大性、悪質性に応じて、注意喚起、対応者の交代、複数人での対応、対応場所又は方法の変更、対応時間の制限、対応の終了、記録の作成・保存、警察・弁護士その他関係機関への相談等、必要な措置を講じます。

(4) 相談体制の整備

職員がカスタマーハラスメントを受け、又はそのおそれがある場合に一人で抱え込むことのないよう、相談先をあらかじめ定め、職員に周知します。相談があった場合には、必要に応じて所属長、関係部署等が連携して対応します。また、カスタマーハラスメントを受けた職員のメンタルヘルス不調に配慮し、産業医や相談窓口への案内など必要な支援を行います。あわせて、相談者等のプライバシーに配慮し、相談したこと等を理由として不利益な取扱いが生じないよう留意します。

(5) 周知及び再発防止

本方針を周知することにより、町としての考え方を明確にし、トラブルの未然防止に努めます。また、発生した事案については、必要に応じて事実関係を確認するとともに、事案の振り返りや情報共有、対応方法の見直しを行うなど、再発防止に取り組みます。

令和8年9月18日
阿 見 町