

美浜町カスタマーハラスメント対策基本方針

1 目的

この基本方針は、行政サービスの利用者等によるカスタマーハラスメントから職員を守り、職員が安心して職務を遂行できる勤務環境を確保するとともに、公平・公正で質の高い行政サービスを継続的かつ安定的に提供することを目的とします。

2 基本原則

美浜町では、町民をはじめとする行政サービスの利用者等から寄せられる意見、要望、相談及び苦情を、町政運営や行政サービスの改善につながる貴重な声として真摯に受け止め、説明責任を果たしながら、誠実かつ公正に対応します。

一方、社会通念上許容される範囲を超える言動は、職員の人格及び尊厳を傷つけ、心身の健康や勤務環境を害するだけでなく、通常業務の遂行を妨げ、他の行政サービスの利用者へのサービス提供にも支障を及ぼすおそれがあります。

町は、職員が安心して能力を発揮できる職場環境を確保するため、カスタマーハラスメントに対し、職員個人に抱え込ませることなく、組織的かつ毅然に対応します。

なお、行政サービスに関して説明、改善又は是正等を求める正当な申入れはカスタマーハラスメントとして取り扱いません。高齢、障害、疾病その他の事情により説明や意思表示に配慮が必要な場合は、合理的な範囲で配慮し、一律に機械的な対応は行いません。

3 カスタマーハラスメントの定義

町におけるカスタマーハラスメントとは、行政サービスの利用者等（町民、来庁者、施設利用者、事業者その他町の業務に関係する者をいいます。）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、又は勤務環境が害されるものをいいます。

- 対象となる言動には、対面のほか、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。
- 暴行や重大な脅迫などは、1回の言動でも該当し得ます。
- 該当性は、要求内容の妥当性、手段・態様の相当性、言動の継続性・頻度、職員や行政サービスへの影響その他の事情を総合的に勘案して判断します。

4 カスタマーハラスメントに該当し得る行為

区 分	主な例
身体的な攻撃	暴行、傷害、物を投げつける行為、故意に身体を接触させる行為、つばを吐く行為等
精神的な攻撃	脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要、人格を否定する発言、SNS等への誹謗中傷又は拡散をほのめかす行為等
威圧的な言動	大声による恫喝・威嚇、机を叩く行為、反社会的勢力との関係を示唆する言動、町長・議員その他有力者との関係を利用した不当な要求等
継続的・執拗な言動	同一内容の要求や苦情の繰返し、揚げ足取り、執拗な責め立て、同様の電話・電子メール等の反復等
拘束的な言動	長時間の居座り、長時間の電話による拘束、正当な理由のない不退去等
不当又は過剰な要求	法令等に反する対応、制度上対応できない処理、特別扱い、不当な金銭補償・損害賠償、職員の処分・異動・退職、正当な理由のない特定職員との面会等の要求
撮影・録音・SNS等による嫌がらせ	嫌がらせ又は威圧を目的とした無断撮影・録音・録画、職員の氏名・画像・音声その他個人情報の無断公開、SNS等を利用した誹謗中傷等
差別的・性的な言動	差別的な言動、性的な言動又は要求等

※上記は例示であり、これらに限られるものではありません。個別の状況に応じて総合的に判断します。

5 カスタマーハラスメントへの対応

町は、正当な意見、要望、相談及び苦情には丁寧な説明と誠実な対応に努めます。その上で、カスタマーハラスメントに該当し得る言動がある場合は、職員の安全確保を最優先し、次のとおり組織として対応します。

- 必要に応じて複数職員で対応し、密室での単独対応を避け、対応者の交代等を行います。
- 事実確認、職員の安全確保及び適切な対応のため、必要に応じて録音又は録画を行います。
- 同一内容の要求等について必要な説明を尽くした後も同様の主張・要求が繰り返され、通常業務に支障を及ぼす場合は、対応時間も考慮して面談又は電話を終了します。具体的な判断基準は運用マニュアルに定めます。

- 暴行、傷害、脅迫、器物損壊、威力業務妨害その他犯罪に該当し、又は該当するおそれのある言動がある場合は、対応を中止し、退去要請、警察への通報その他必要な措置を講じます。
- 特に悪質な事案については、警察、弁護士その他関係機関と連携し、法的措置を含め厳正に対応します。

6 相談及び報告体制

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と感じた場合は、速やかに直属の上司等へ報告・相談します。所属長は事実関係を確認し、必要に応じて総務課の支援・助言を受けながら組織として対応方針を決定します。総務課は、各所属への支援・助言、記録の集約、関係部署・警察・弁護士等との連携、職員ケア及び再発防止を総括します。

7 被害を受けた職員への配慮

町は、被害を受けた職員に対し、必要に応じて対応者の交代、担当変更、複数対応への切替え、休憩の確保、所属長による面談、健康相談その他心身の負担軽減のために必要な措置を講じます。管理職についても同様に配慮します。

8 プライバシー保護及び不利益取扱いの禁止

町は、相談者、報告者、被害職員、事実確認に協力した職員その他関係者のプライバシー保護に十分配慮し、相談内容その他の情報を適切に管理します。また、相談、報告又は事実確認への協力を理由とする不利益な取扱いを行いません。

9 職員の責務

職員は、行政サービスの利用者等の人格及び尊厳を尊重し、適切な接遇及び説明に努めます。また、業務委託先、指定管理者、取引先、関係事業者その他町の業務に関係する者に対し、町職員としての立場や業務上の関係性を背景に、カスタマーハラスメントに該当する行為を行ってはなりません。

10 周知及び研修

町は、本方針及び運用マニュアルを職員に周知し、必要な研修・啓発を実施して理解と対応能力の向上を図ります。また、町ホームページへの掲載、庁舎・関係施設への掲示等により、行政サービスの利用者等への周知と理解促進に努めます。

11 再発防止及び見直し

町は、発生した事案について必要な情報共有及び検証を行い、再発防止に努めます。また、実際の事案、職員の意見、法令・国の指針等を踏まえ、必要に応じて対応方法、相談体制その他の運用を見直し、継続的な改善を図ります。

令和8年10月1日 美浜町