

川俣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 川俣町

1. 考え方について

町民の皆様から寄せられる意見や要望、社会的要請は、町政を進めるために大切なものであり、これらを貴重な機会ととらえ、適切な行政サービスを提供し、丁寧かつ真摯に対応することが、町民、関係者のみなさまからの信頼につながるものと考えております。

一方でカスタマーハラスメントは、個人の尊厳や人格を不当に傷つける許されない行為であるとともに、職員の能力の発揮を阻害し、公務能率の低下を招くものであることから、地方公共団体におけるハラスメント対策は重要な取組であります。

このことから、町では、職員の心身の健康を維持し、行政サービスを適正に提供する環境を整えることを目的として、カスタマーハラスメントのない職場づくりに取り組み、カスタマーハラスメントに対しては、組織として毅然とした態度で組織的に対応していくことを基本方針とします。

2. カスタマーハラスメントの定義について

「職員以外の者がした職員に対する言動のうち、その手段等が社会通念上不相当であり、かつ、職員の就業環境が害されるもの」をいいます。

3. カスタマーハラスメントに該当する（可能性がある）行為

- ①身体的な攻撃（殴る・蹴る等の暴力、つばをはきかける 等）
- ②精神的な攻撃（脅し、侮辱的な言動、土下座の強要 等）
- ③威圧的な言動（大声で責める、にらむ、モノをたたく 等）
- ④差別的な言動
- ⑤性的な言動（わいせつな言動、職員へのつきまとい 等）
- ⑥継続的、執拗な言動（頻繁なクレーム、いいがかり、当初の話からのすりかえ、揚げ足取り 等）

- ⑦拘束的な行動（長期間の拘束、長時間の電話、居座り 等）
- ⑧正当な理由のない過度な要求（妥当性を欠く金銭補償や謝罪の要求 等）
- ⑨特定の職員を対象とした攻撃、要求
- ⑩職員に対する無断撮影、SNS やインターネットによる誹謗中傷

4. カスタマーハラスメントへの対応について

町として、その行為がカスタマーハラスメントと判断された場合には、組織として、次の必要な対応を行います。

- ①対応の中止
- ②退去の命令
- ③弁護士への相談
- ④警察への通報 など

5. 具体的な対策について

現時点で次のような対策を行ってまいります。

なお、これらは都度、必要な更新、修正等行ってまいります。

- ①カスタマーハラスメントに対応する町の基本方針の策定
- ②基本方針、及び対応マニュアルなどの職員への周知、啓発
- ③職員向け相談体制の整備
- ④庁舎内における啓発ポスターの掲示、町民への周知
- ⑤職員を対象とした必要な研修の実施
- ⑥対応事案の記録

など