美咲町職員カスタマーハラスメント対策基本方針

○　基本的な考え方

本町は、町民の皆さまから寄せられるご意見やご要望を大切に受け止め、誠実に対応することで、より質の高い行政サービスの提供と町民の皆さまの福祉向上に努めます。

一方で、窓口対応などにおいて、過度な要求や暴言、脅迫、身体的な暴力、性的な言動など、職員の尊厳や安全を損なう行為が見られることがあります。こうした行為は職員の心身に深刻な影響を与え、業務に支障を及ぼすおそれがあり、決して看過できるものではありません。令和７年度に実施した職員のアンケートでも多数がそのような経験を報告しています。

本町は、寄せられるご意見には誠意を持って対応するとともに、職員の人権と安全を守る責務を負います。常識を超えた要求やハラスメントに該当する言動については、まず丁寧に説明・対応しますが、当該言動に改善が見られない場合や職員の安全が脅かされる恐れがある場合には、組織として適切かつ毅然とした対応を取ります。相談体制の整備や記録・事実確認、必要に応じた関係機関との連携などを行います。

町民の皆さまと職員が安心して対話できる環境を大切にしながら、不当・悪質な行為には適切に対処し、より良い行政サービスの提供に努めます。

○　カスタマーハラスメントの定義及び該当する行為

１　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からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、職員の就業環境や業務遂行を阻害し、もしくは職員の尊厳を傷つけるものをいいます。（２０２２年２月厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」）

２　カスタマーハラスメントに該当する行為

次の表は例示であり、これらに限られるものではありません。

行為のタイプ	行為の例
長時間拘束型	長時間（目安１時間を超えるもの）の拘束、居座り、電話等
リピート型	頻繁に来庁（電話）し、その度にクレームを行う等
暴言・暴行型	大声、侮辱、暴言など精神的な攻撃や暴行、傷害など身体的な攻撃等
揚げ足取り型	当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な攻め立て等
威嚇・脅迫型	脅迫的な言動、反社会的な言動、ＳＮＳやマスコミへの暴露をほのめかした脅し
権威型	優位な立場（町長や議員の知人、元町職員等）を利用した暴

	言、特別扱いの要求等
無断撮影型	カメラやスマートフォン等による職員や職場の無断撮影、録音等
ＳＮＳへの投稿	インターネット上の投稿（職員の氏名、写真公開）等
正当な理由のない過度な要求	妥当性を欠く謝罪や金銭などの補償の要求等
セクシャルハラスメント型	性的な言動、特定の職員へのつきまとい等

○　カスタマーハラスメントへの対応

（１）対処方法

・該当する事案が発生した場合には、直ちに管理職・上司に報告し、複数の職員で対応するなど、組織的に対応します。
・職員から十分な説明・対応を行った上で、なお繰り返しの言動が続く場合には、一定の時間の経過をもって対応を中断・中止するなど、毅然と対応します。
・管理職は、職員に対応を任せきりにすることなく、責任をもって組織として対応します。

（２）相談体制の整備

・相談窓口を整備し、カスタマーハラスメント対策を強化するとともに職員のメンタルケア機能の向上を図ります。

（３）悪質な事案への対応

・特に悪質・犯罪行為と判断される事案は、警察への通報や弁護士への相談など法的措置等も含め厳正に対応します。

○　運用と啓発

本方針をホームページ等で公表し、町内外に「職員の人権尊重」への理解と協力を求めてまいります。あわせて、職員研修等を通じて人権意識の更なる向上を図り、すべての人が尊重される職場づくりに努めます。

令和８年９月２９日

美咲町長　青野高陽