# 大樹町カスタマーハラスメント基本方針

## １．基本的な考え方

大樹町では、町民の皆様に対する公平・公正な行政サービスの提供に日頃から努めております。そして行政に寄せられるご意見やご要望は貴重なものであり、正当な意見や要望については真摯に対応いたします。

一方で、行政サービスの利用者等からの度を超えた不当な要求や悪質なクレーム（カスタマーハラスメント）は、職員が心身の健康を害したり、本来行うべき業務に支障が生じたりするおそれがある深刻な問題です。こうした行為は、職員の働く環境を著しく悪化させるだけでなく、結果として住民全体に向けられるべき行政サービスの質の低下を招きかねません。

大樹町では職員を心身ともに守り、安心して能力を発揮できる職場環境を確保するとともに、行政サービスの適正な提供を維持するため、カスタマーハラスメントに対しては組織一丸となって毅然と対応していきます。

## ２．カスタマーハラスメントの定義

職員の職務に係る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

## ３．カスタマーハラスメントに該当する行為

### （１）言動の内容が社会通念上許容されないもの

- そもそも要求に理由がない、または行政サービスと全く関係のない要求
- 性的な要求や、職員のプライバシーに関わる要求
- 法令に違反または逸脱する事務処理の要求

### （２）手段・態様が社会通念上許容されないもの

- 身体的な攻撃：暴行、傷害、物を投げる、わざとぶつかる等
- 精神的な攻撃：脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、土下座の強要、SNS 等への悪評投稿のほのめかし等
- 威圧的な言動：大きな声をあげる、反社会的な言動を行うこと
- 継続的・執拗な言動：同様の質問や要求の執拗な繰り返し、揚げ足取り、執拗な責め立て、同様のメール等の執拗な繰り返し
- 拘束的な言動：長時間にわたる庁舎内の居座りや、電話での長時間の拘束

※上記は例示であり、これらに限るものではありません。

## ４．基本的な対策

町は、カスタマーハラスメントの防止および発生時の適切な対応に向け、以下の施策を組織的かつ継続的に講じます。

### （１）組織的な対応体制の構築

個人の職員だけで対応せず、管理監督者（上司）を含む組織全体で毅然と対応する体制を

整えます。また、相談窓口を設置し、職員がいつでも安心して相談・報告できる環境を確保します。

（２）マニュアルの整備と周知

具体的な対応手順（初期対応、記録の徹底、複数名対応など）や、対応打ち切り・退去命令の基準を定めたマニュアルを策定し、全職員に周知・徹底します。

（３）毅然とした対応と法的措置・警察通報

悪質な要求や暴行・脅迫等の犯罪行為に対しては、組織として妥協せず、必要に応じて警察への通報や弁護士等の外部専門家と連携した法的措置を講じます。

（４）被害職員へのケアと不利益取扱いの禁止

被害に遭った職員に対し、心身の健康回復に向けたメンタルヘルスケアを迅速に行います。また、相談や報告を行った職員が不利益な取扱いを受けることは一切ありません。

（５）職員の意識啓発と研修の実施

定期的な研修等を通じて職員の対応力の向上や意識啓発を図るとともに、職員自身が委託先等に対して不当な要求等を行わないよう、日頃からの振り返りを徹底します。

５．対外公表と町長メッセージ

本方針は、町ホームページ等を通じて対外的に公表し、広く町民の皆様の理解と協力を求めます。町長自らが強い意思を持って先頭に立ち、組織一丸となってカスタマーハラスメント対策を推進します。