

美深町職員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

本町は、住民や事業者等のみなさまのご理解とご協力をいただきながら、必要な行政サービスを適切かつ丁寧な接遇のもとで提供することに努めています。行政サービスの利用者であるみなさまから寄せられるご意見やご要望は、町政をより良くするために大変貴重なものであり、町として真摯に対応いたします。

一方で、ごく一部の利用者等による、職員の人格を否定する言動や暴力、過剰な要求などの「社会通念上相当な範囲を超えた言動（カスタマーハラスメント）」は、職員の尊厳を傷つけ、勤務環境を悪化させるだけでなく、通常業務の遅延や他の誠実な利用者へのサービス低下を招き、町政の円滑な運営に重大な支障をきたします。

本町は、いかなる場合においてもカスタマーハラスメントを容認せず、職員を守るとともに、町民のみなさまが安心して行政サービスを受けられる環境を確保するため、組織一丸となって毅然とした態度で対処します。

2. カスタマーハラスメントの定義

本方針における「カスタマーハラスメント」とは、「行政サービスの利用者等からのクレーム・言動のうち、要求内容の妥当性に欠けるもの、又は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るため、当該手段・態様により職員の勤務環境が害されるもの」と定義します。

3. カスタマーハラスメントに該当する行為

※以下は例示であり、これらに限定されるものではありません。

(1) 要求の内容が妥当性を欠く場合の例

- 本町の行政サービスに瑕疵・過失が認められない場合の不当な要求
- 要求の内容が本町の提供する行政サービスや業務・法令の範囲を超えている、または無関係である場合
- 合理的な理由のない制度変更や、法令・条例等の適用外の運用を求める要求
- 担当職員の解雇、特定処分、または無関係な職員への処罰要求
- 過去に解決・終結した案件についての正当な理由のない不当な蒸し返し

(2) 要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動の例

- 身体的な攻撃・威嚇：暴行、傷害、物を投げる・叩く等の行為
- 精神的な攻撃・暴言：怒号、大声を出す、侮辱、人格否定、脅迫的な発言
- 不当な謝罪・補償の要求：土下座の要求・強要、謝罪文の提出強要、妥当性を欠く金銭や物品の補償要求
- 継続的・執拗な行為：繰り返される電話や来庁、正当な理由のない長時間の拘束、不退去・居座り
- 職員個人への攻撃・つきまとい：つきまとい、待ち伏せ、職員個人に対する無断撮影・録音
- プライバシー侵害・SNS等での中傷：職員の個人情報（氏名・写真等）や事実と異なる情報を SNS・インターネット等へ無断掲載・拡散する行為、町や職員の信用を毀損させる誹謗中傷
- 性的な言動：セクシャルハラスメントに該当する言動・不快な身体的接触

4. カスタマーハラスメントへの対応について

町民や事業者等からのご意見・ご要望には丁寧な説明と真摯な対応に努めますが、カスタマーハラスメントと判断される言動が認められた場合は、以下のとおり組織として迅速かつ毅然と対応します。

- **職員の安全確保と組織的対応（複数対応の原則）**：危害が加えられないよう行為者と一定の距離を保つなど、職員の身体的・精神的安全確保を最優先とします。単独での対応を避け、上司・同僚へ速やかに報告した上で、原則として複数名で対応します。
- **警告・対応の中止**：暴言、威圧、長時間の拘束等が続く場合は、口頭または文書にて警告を行い、改善されない場合は対応を中止（退去要求または切電）します。
- **客観的記録の作成と保管**：対応日時、相手方の言動、経過等を「対応記録簿」に客観的に記録します。また、必要に応じて録音や録画を行い、関係各所との連携や法的手続きの証拠として保持します。
- **関係機関との連携および厳正な法的措置**：悪質な事案や犯罪行為（暴力、脅迫、不退去、業務妨害等）と判断した場合は、速やかに警察へ通報・相談するとともに、法的措置を含めた厳正な対応をとります。

5. カスタマーハラスメント対策について（体制整備）

- **基本姿勢の明示と周知・啓発**：本方針を町ホームページや広報誌への掲載、役場窓口等へ掲示することで、カスタマーハラスメントに対する町の基本姿勢を外部へ明確に周知・啓発します。
- **マニュアルの策定と職員研修の実施**：窓口や電話における具体的な対応手順（SOP）を定めた「対応マニュアル」を策定します。また、職員向けに、不当要求への初期対応、安全確保、記録作成、ロールプレイング等の実務的研修を定期的実施します。
- **防犯設備等の環境整備**：窓口等における通話録音装置、防犯カメラ、非常通報装置等の設置・整備を進め、物理的な抑止力と安全性を高めます。
- **相談体制の確立と職員の保護**：ハラスメント被害に遭った職員が安心して相談できるよう、相談窓口（総務課等）を明確化します。相談者のプライバシーを厳重に保護し、ハラスメント行為を相談したこと等を理由とする不利益な取り扱いは一切行いません。また、産業医等と連携し、被害を受けた職員の心理的ケアやメンタルヘルスサポートを迅速に行います。