

棚倉町カスタマーハラスメントに対する基本方針

1 基本的な考え方

本町では、町民の皆様をはじめ、行政サービス利用者等の皆様から寄せられるご意見やご要望に対して真摯に向き合い、丁寧かつ迅速な対応を心掛けながら、町政の推進やより満足度の高い行政サービスの提供に努めています。

しかしながら、近年、常識の範囲を超えた要求、職員の人格を否定する言動や暴力等、いわゆる「カスタマーハラスメント」が社会的な問題として深刻化しており、地方公共団体においても令和8年10月から措置の実施が義務付けられました。

カスタマーハラスメントは、その本質が「嫌がらせ」であり、職員に対して精神的、肉体的な苦痛を与えるだけでなく、勤務環境の悪化や組織にとって多大な損失を招くおそれがあることから、任命権者が適切にこの対策に取り組むことは、職員を守るために極めて重要であると考えています。

以上のことを踏まえ、本町では職員の人権を尊重するとともに、業務を停滞させることなく公平で適正な行政サービスの提供を継続するため、組織としてこれらの行為に毅然とした態度で対応し、本方針に基づき職場におけるカスタマーハラスメント防止に向けた取り組みを一層強化していきます。

2 棚倉町におけるカスタマーハラスメントの定義

本町では、厚生労働省が示す「事業主が職場における顧客等の言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」に準じて、以下の3つの要素を全て満たすものをカスタマーハラスメントとして定義します。

カスタマーハラスメントとは

- (1) 行政サービスの利用者等からのクレーム・言動
- (2) 要求内容の妥当性に照らして、要求を実現するための言動の内容、手段及び態様が社会通念上不相当なもの
- (3) 当該言動の内容、手段及び態様により、職員の勤務環境が害されるもの

※正当な「クレーム」が業務改善のための貴重な意見であるのに対し、「カスタマーハラスメント」は職員の勤務環境を脅かす迷惑行為となります。

3 カスタマーハラスメントに該当する行為

(1) 要求内容が妥当性を欠く場合の例

- ・行政サービスに瑕疵又は過失が認められない場合
- ・要求内容が、町が提供すべき行政サービスの範囲外である場合

(2) 言動の内容が社会通念に照らして相当でない場合の例

- ・そもそもの要求に理由がない又はサービス等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等も含む。
- ・制度等で想定されている行政サービスを著しく超える要求
- ・対応が著しく困難又は不可能な要求
- ・不当な損害賠償要求

(3) 手段や態様が社会通念に照らして相当でない場合の例

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害、物を投げつける等）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
※SNS等での誹謗中傷や、庁舎内における無断撮影・録音等も含む。
- ・威圧的な言動（大声による威圧や反社会的な言動等）
- ・継続的、執拗な言動（長時間・長期間に渡る対応等、電話対応を含む）
- ・拘束的な言動（不退去、居座り、監禁等）

※上記は例示であり、これらに限定されるものではありません。

※カスタマーハラスメントかどうかに関わらず、行政サービス利用者等の皆様からの行為で職員の勤務環境が不快なものとなり、業務に支障が生じるようであれば、厳正に対処します。

4 カスタマーハラスメント対策への取り組み

(1) 行政サービス利用者等への対応における基本的な心構えの徹底

行政サービス利用者等の皆様から寄せられるクレームの全てがカスタマーハラスメントに該当するわけではありません。正当なクレームは、行政の業務改善やサービスの向上につながる貴重な機会でもあることから、相談・要望・意見等に対しては丁寧かつ真摯に向き合い、適切な対応に努めます。

(2) 対応手順の整備等

職員が安易にカスタマーハラスメントと認識しないよう、対応マニュアルの策定や周知・啓発のための研修会等を通じて、該当性や手順に関する判断が統一的に行えるよう共通認識の構築を図ります。

5 カスタマーハラスメントへの対応

- (1) 適切な対応に努めた結果、クレーム等が長期化・複雑化し、深刻な事案に発展したときは、担当職員の上司が同席・交代する等の必要な対応を行うとともに、カスタマーハラスメントに該当する可能性がある場合は組織的な対応を行います。
- (2) 職員一人ひとりを守るため、カスタマーハラスメントが行われた場合には、必要に応じて対応の中止や退去要求等を行い、組織として毅然と対応します。
- (3) 悪質と判断される行為を認めた場合は、警察・弁護士等のしかるべき機関に相談のうえ、厳正に対処します。

多くの皆様におかれましては、円滑かつ適正に行政サービスをご利用いただいておりますが、万が一カスタマーハラスメントに該当する行為がありましたら、本方針に沿って対応いたしますので、ご理解をお願いいたします。

令和8年10月
棚倉町