

令和8年1月5日

桑折町職員カスタマーハラスメント対策基本方針

本町の姿勢

本町では、町民の皆様をはじめとする行政サービスを利用される全ての皆様に対し真摯に向き合い、様々なご意見、ご要望に対し丁寧かつ迅速な対応を心がけ、より満足度の高い行政サービスを提供することに取り組んでおります。

しかしながら、ご意見、ご要望の中には、常識の範囲を超えた要求や言動により、職員の人格を否定する言動、暴力、セクシュアルハラスメント等の職員の尊厳を傷つけるものもあり、これらの行為は職場環境のみならず職員の健康の悪化を招き深刻な問題となり得ることから、極めて重要な対処が求められます。

本町では、これらの要求や言動に対して誠意をもって対応しつつも、常識の範囲を超えた要求や言動に対しては、毅然とした態度で臨むとともに、これらの行為を受けた際には組織的に対応を行ってまいります。

カスタマーハラスメントの定義

本町におきましては、厚生労働省が発行している「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に準じて、以下のような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・・・

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・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上相当なものであって、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの

● 「要求の内容が妥当性を欠く場合」の例

- ・ 行政サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- ・ 要求の内容が、行政が提供するサービスの内容とは関係がない場合

● 「要求を実現するための手段・態様が社会通念上相当な範囲を超えた言動」の例

言動	具体例
身体的な攻撃	・ 殴る、蹴るなどの暴力を振るう。

精神的な攻撃	<ul style="list-style-type: none"> ・脅迫をする。 ・侮辱的発言をする。 ・誹謗中傷をする。 ・名誉毀損をする。 ・大声での恫喝・罵声・暴言
威圧的な言動	<ul style="list-style-type: none"> ・大声で怒鳴る。 ・大声で恫喝する。 ・大声で罵声を浴びせる。
謝罪の要求	<ul style="list-style-type: none"> ・根拠もなく謝罪を要求する。 ・土下座を要求する。
継続的な、執拗な言動	<ul style="list-style-type: none"> ・同じ内容のクレームを何度も繰り返す。
拘束的な行動	<ul style="list-style-type: none"> ・長時間電話で話す。 ・窓口で長時間拘束する。 ・職場に長時間居座る。 ・理由なく夜間での対応を要求する。 ・職員の自宅に電話する。
差別的な言動	<ul style="list-style-type: none"> ・容姿を揶揄する発言をする。 ・能力を否定する侮辱的な発言をする。
性的な言動	<ul style="list-style-type: none"> ・性差別的な発言をする（「〇〇のくせに」「男性の上司をだせ」など）。 ・つきまとう。 ・わいせつな行為、発言をする。
職員個人への攻撃・要求	<ul style="list-style-type: none"> ・職員個人に身体的・精神的な攻撃をする。 ・職員個人に不当な要求をする。
権威の行使	<ul style="list-style-type: none"> ・優位な立場にいることを利用し暴言を吐く。 ・特別扱いをするよう要求する。
正当な理由のない過度な要求	<ul style="list-style-type: none"> ・制度上対応できないことを繰り返し強要する。 ・言いがかりによる金銭の要求をする。 ・担当業務以外の苦情を言う。
対応者の揚げ足取り	<ul style="list-style-type: none"> ・言葉尻をとらえ、揚げ足を取る。 ・言葉の粗探しをする。 ・執拗に攻め立てる。
無断撮影・録音	<ul style="list-style-type: none"> ・職場を無断で撮影する。 ・職員を無断で撮影する。 ・職員の対応を無断で録音する。

SNSへの投稿	<ul style="list-style-type: none"> ・インターネット上に職員の氏名や画像などを投稿する。 ・対応状況をSNSで投稿する。
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・複数部署にまたがる複数回のクレーム。 ・正当な理由のない業務スペースへの立ち入りなど。

※ 殴る・蹴るといった暴力行為は、カスタマーハラスメントに該当することはもとより犯罪に該当するものです。

※ カスタマーハラスメントかどうかに関わらず、行政サービスの利用者等からの行為で職員の就業環境が不快なものとなり、就業に支障が生じるようであれば、厳正に対処します。

カスタマーハラスメントへの対応

本町は、職員一人ひとりを守るため、カスタマーハラスメントに該当する言動を確認した場合は、必要に応じて対応中止、退去要求などを行い、組織として毅然として対応します。

さらに、悪質と判断される行為の場合は、警察・弁護士等のしかるべき機関に相談のうえ、法的な対応をします。