

金ヶ崎町職員カスタマーハラスメント対策基本方針



令和8年9月

金ヶ崎町

1 基本的な考え方

金ケ崎町では、職員が町民をはじめとする行政サービスの利用者等から寄せられる要望や意見、苦情等を、町政を推進するにあたっての貴重なものとして、丁寧かつ真摯に対応しているところです。

しかしながら、これらの要望や苦情等の中には、過度の要求や長時間対応の強要など業務に支障を及ぼす行為のほか、職員に対する暴言や職員の人格を否定する言動など、社会通念上許容される範囲を超えて要求するものがあり、これらの行為は、職員が安心して働くことのできる職場環境を悪化させるほか、通常業務の遅延や他の利用者への行政サービスの低下を招く重大な問題となっています。

金ケ崎町では、職員が安心して働ける環境を確保するとともに、行政サービスを適正に提供していくため、これらの行為に対しては、組織として毅然と対応してまいります。

2 カスタマーハラスメントの定義及び該当する行為

(1) 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要望・意見・苦情のうち、「要求内容に妥当性がないもの」や「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、職員の勤務環境が害されるものをいいます。なお、各窓口のほか、説明会や懇談会、電話、SNS等のインターネット上において行われるものも含まれます。

(2) 該当する行為

①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
- ・ 要求の内容が行政サービスの内容との関係性が認められない場合

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

分類	代表的な行為
身体的な攻撃（暴行・傷害等）	・ 殴る、蹴る、叩くなどの暴行を行うこと ・ 物を投げつけること ・ わざとぶつかること ・ つばを吐きかけること
精神的な攻撃（脅迫、中傷、誹謗中傷、侮辱、暴言等）	・ 大声、暴言、差別的、性的な発言で職員を責める ・ 脅迫的な言動、反社会的な言動をする ・ 金品や正当な理由がない損害賠償等を要求する ・ SNSへの投稿やマスコミへの暴露をほのめかした脅し ・ 土下座の強要

継続的、執拗な言動	・同様の苦情、要求、質問等を執拗に繰り返す ・当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立てをすること ・同様の電子メール等を執拗に繰り返し送り付ける
拘束的な言動	・長時間にわたる居座りや電話で職員を拘束する
その他	・特定の職員を指名し、面会を要求する ・法令、制度上対応できないことや、業務時間外での対応を要求する ・無断で、職員を撮影、会話を録音する

3 カスタマーハラスメントへの対応

町民をはじめとする行政サービスの利用者等からの要望や意見等に対しては、これまでと同様、それぞれの事情に配慮しながら、真摯に耳を傾け、丁寧に説明するなど適切な対応に努めます。

しかしながら、カスタマーハラスメントに該当する行為を受けた場合には、以下の方針により対応することとします。

【カスタマーハラスメントへの基本的な対応方針】

- (1) 職員の安全確保及び正確な事実把握のため、対応内容を記録するとともに、必要に応じて録音を実施する。
- (2) 職員を守るため、複数の職員での対応や職員からの相談に応じるなど、組織的に対応する。また、必要に応じて管理監督者等が代わって対応する。
- (3) 状況に応じて、その行為に対する注意・警告を行ったり、対応を中止したり、退去を要求したりするなど、毅然として対応する。
- (4) 悪質と判断される場合には、警察への通報や弁護士への相談など、法的に対応する。

4 カスタマーハラスメントの基本的な対策

カスタマーハラスメントの防止と適切な対応につなげるため、以下の対策に取り組みます。

- (1) カスタマーハラスメントに対する基本姿勢の明確化
- (2) 基本方針等の職員への周知・啓発
- (3) 対応マニュアル等の作成
- (4) 町ホームページやポスター等による周知・啓発
- (5) 職員研修の実施（※継続）

(6) 職員用名札の表記見直し(所属、名字のみの表記)(※継続)

(7) 録音機能付電話機、ボイスレコーダー等の活用(※継続)

5 カスタマーハラスメントに関する相談体制

(1) 相談窓口

カスタマーハラスメントに関する相談の窓口を、総務課職員係に設置します。

(2) 相談の申出

カスタマーハラスメントの被害を受けたと感じた職員は、問題を自分一人で抱え込まずに、上司等に相談するほか、相談窓口相談を申し出ることができます。

この申出は、被害を受けた本人だけでなく、カスタマーハラスメントが生じているのを見た職員や相談を受けた管理監督者等においても行うことができます。

なお、相談者等のプライバシーの保護に十分配慮するとともに、相談したこと等を理由として、不利益な取り扱いを受けることはありません。