

田上町カスタマーハラスメント対策基本方針

第1 基本的な考え方

田上町では、職員一人ひとりが全体の奉仕者として、公正・公平な行政サービスの提供に努めております。

そのような中、町民等から寄せられる意見や要望は、町政の推進に当たり貴重なものであり、丁寧かつ真摯に対応するよう心がけていますが、意見等の中には、不当と思われる要求や職員等の人格を否定するような言動、職員等に恐怖心を抱かせる言動が含まれることがあります。

カスタマーハラスメントであるこれらの行為は、職員等の精神的・身体的負担を増大させ、町の事務事業に深刻な影響を及ぼすおそれがあることから、町は職員等を守るため、組織として毅然と対応していきます。

第2 カスタマーハラスメントに該当する行為

行政サービス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照らして、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・態様によって、職員の勤務環境が害されるものをいいます。

第3 カスタマーハラスメントに該当する例

- 1 申出・要求内容に妥当性がないもの
 - (1) 根拠とする事実関係や因果関係がないもの
 - (2) 町行政に関係のないもの
- 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もの
 - (1) 身体的な攻撃（暴行、傷害）
 - (2) 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
 - (3) 威圧的な言動
 - (4) 土下座の要求
 - (5) 継続的な執拗な言動
 - (6) 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
 - (7) 差別的な言動
 - (8) 性的な言動
 - (9) 職員個人への攻撃、要求

※ 上記は例示であって、これらに限定されるものではありません。

第4 カスタマーハラスメントへの対応

行政サービスの提供者である職員等がカスタマーハラスメントに該当する行為を受けた場合は、職員等を守るため、以下のとおり対応します。

- 1 複数の職員等で対応するなど組織的に対応します。
- 2 迷惑行為を止めていただくよう、適宜、注意・警告を行う場合があります。
- 3 警告等を行ってもなお、迷惑行為等が継続する場合は、組織的な判断の下、対応を打ち切る場合があります。

※ 行為の悪質性が高い場合は、警察への通報や法的措置を講じる場合があります。

第5 基本的な対策

- 1 カスタマーハラスメントに対する町の基本姿勢の明確化
- 2 カスタマーハラスメント対応等の明確化
- 3 録音・対応記録による事実の把握
- 4 職員研修の実施
- 5 警察等の関係機関と連携した対応

令和8年10月

田 上 町