白子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

白子町は、住民の皆様から寄せられるご意見・ご要望を行政サービスの改善につながる貴重なものとして受け止め、丁寧かつ誠実に対応します。

一方で、ご意見・ご要望の中には、暴力や威圧的な言動など職員の尊厳や人格を傷つける行為のほか、長時間の電話や居座りなどを伴うものがあり、これらの行為は、職場環境を悪化させ、適正な公務の遂行や他の住民の方へのサービス提供に影響を及ぼすおそれがあります。

本町は、正当な申入れや合理的配慮を求める意思表示を不当に制限することなく、カスタマーハラスメントには組織として毅然かつ適切に対応します。

２　カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントとは、行政サービスの利用者、取引先その他業務上関係する者からの言動で、業務の性質等に照らして社会通念上許容される範囲を超え、職員に精神的・身体的苦痛を与え、人格・尊厳又は勤務環境を害するもの。対面、電話、文書、電子メール、SNS 等の言動を含む。

３　カスタマーハラスメントに該当する行為の例

- 暴行、傷害、物を投げる行為、脅迫、威嚇、侮辱、人格否定、大声・罵声等
- 不退去、居座り、長時間の拘束、同じ要求の反復、執拗な電話・来庁・メール等
- 行政サービスの範囲を明らかに超える要求、不当な金品・特別扱い・職員処分等の要求
- 無断撮影、つきまとい、職員の個人情報の探索・公開、SNS 等による誹謗中傷等

これらは代表的な例示であり、これらの行為に限られるものではありません。

４　カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントと疑われる行為があった場合には、複数職員での対応や事案の組織内共有など組織的に対応し、職員を守るため状況に応じて、警告を行う、対応を中止する、退去を要求するなど毅然と対応します。また、悪質と判断される場合には、警察へ通報する、弁護士に相談の上で法的措置を講じるなどの対応を行います。

５　基本的な対策

- カスタマーハラスメントに対する本町の基本姿勢の明確化
- カスタマーハラスメント対応マニュアルの整備
- 職員のための相談体制の整備
- カスタマーハラスメントに適切に対応するため職員へ周知

令和８年１０月

白　子　町