

山ノ内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

町では、町民の皆様等からの町政運営に対する要望等については、その事情や重要性を十分に理解するとともに、より質の高い行政サービス提供のため努めているところであり、たとえ要望等がクレームであっても、その内容や手段・態様が正当な場合においては、これを誠実に受け止め真摯に向き合うことを基本に対応しています。

しかしながら、近年、その過程において、町や職員に対する過大な要求や不当な言動、いわゆるカスタマーハラスメントに該当する行為が見受けられ、これにより職員の人格や尊厳が傷つけられるとともに、安全で働きやすい職場環境が脅かされる事案が発生しています。こうしたカスタマーハラスメント行為は、円滑な業務の遂行と行政サービスの提供を妨げる重大な問題であり、組織として決して容認できません。

職員が安心して能力を十分発揮できる職場環境を確保するなど、職員の保護ひいては住民全体の利益と安定した行政サービスを守るために、本町はカスタマーハラスメントに対しては職員個人に任せることなく、組織として毅然とした態度で対応することを基本的な考え方とし、ここに宣言します。

2 カスタマーハラスメントの定義等

(1) カスタマーハラスメントの定義

本方針におけるカスタマーハラスメントとは、職員の職務に係る行政サービスの利用者等からの言動であって、職員が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えるものにより、職員が精神的若しくは身体的な苦痛を与えられ、職員の人格若しくは尊厳が害され、又は職員の勤務環境が害されることを指します。

(2) カスタマーハラスメントに該当する主な具体的行為

カスタマーハラスメントになり得るものの例としては次のとおりですが、あくまでも例示であり、これらに限られるものではありません。

① 言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

●そもそも要求に理由がない又は行政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をすること。

●対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求

- ・法令に違反又は逸脱するおそれのある事務の処理を行うことを要求すること。

② 手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

●身体的な攻撃（暴行、傷害等）

- ・殴る、蹴る、叩く等の暴行を行うこと。
- ・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、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の強要等）

- ・庁舎の物を壊すことをほのめかす発言や SNS 等のインターネット上へ悪評を投稿することをほのめかす発言によって職員を脅すこと。
- ・SNS 等のインターネット上へ職員のプライバシーに係る情報の投稿等を行うこと。
- ・職員の人格を否定するような言動（職員の性的指向・ジェンダーアイデンティティに関する侮辱的な言動を含む。）を行うこと。
- ・土下座を強要すること。
- ・盗撮や無断での撮影をすること。
- ・職員の性的指向・ジェンダーアイデンティティ等の機微な個人情報について、当該職員の了解を得ずに他の者に暴露すること又は当該職員が開示することを強要する若しくは禁止すること。

●威圧的な言動

- ・大きな声をあげて職員や周囲を威圧すること。
- ・反社会的な言動を行うこと。

●継続的、執拗な言動

- ・同様の質問を執拗に繰り返すこと。
- ・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つけること。

●拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

- ・長時間にわたる居座りや電話で職員を拘束すること。

3 カスタマーハラスメント対応の基本姿勢

万が一、カスタマーハラスメントに該当すると思われる事案が発生した場合は、職員個人に任せることなく、組織として毅然とした対応を行うとともに、次の基本姿勢のもとで臨むものとします。

(1) 適切な初期対応

事案発生時は職員単独での対応を避け、管理職等を中心とした複数職員で対応を行います。

なお、正確な事実確認と職員の安全確保のため、個人情報の保護に配慮しつつ、必要に応じて対応内容を録音・録画するなど、対応内容の正確な記録を行います。

(2) 対応の打ち切りや退去命令

悪質な行為や長時間の不当な拘束が続く場合は、所属長や対応責任者の判断により、警告、対応の打ち切り、庁舎管理権に基づく退去を求めるなど毅然に対応します。

(3) 外部専門機関等との連携

外部関係機関や専門機関とも連携して対応します。

暴行、脅迫、器物損壊等の犯罪行為に該当すると判断した場合や、身の危険を感じた場合には、躊躇なく警察に通報します。また、悪質な事案については、顧問弁護士等の専門家に相談し、法的な措置も含めた厳正な事後対応を行います。

(4) 他機関との連携の推進

他機関の職員等との間でカスタマーハラスメントが発生した場合には、相手方に係る機関に対して必要な調査を行うよう要請するとともに、必要に応じて指導等の対応を行うよう求めるなど、他機関とも連携の上で対応を進めます。

(5) 不利益取扱いの禁止

職員がカスタマーハラスメントに関する相談の申し出を行ったことや、事案に係る事実調査への協力を行ったこと等を理由として、当該職員が職場において不利益を受けることがないよう措置を講じます。

4 カスタマーハラスメントへの具体的対策

職員カスタマーハラスメント対策として、「予防」「対応」「フォローアップ」の3段階で総合的な対策を講じ、組織全体として取り組みを進めます。

(1) 予防（事前の対策）

- 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、職員や住民等への周知・啓発
- ② 職員対応マニュアルの作成と職員研修の実施
- ③ 職員の相談体制、庁内の連絡体制の構築

(2) 対応（事案発生時の取組）

- ① 録音や対応記録等の整備による事実の正確な把握
- ② 事案対応として必要な各種要請等の発出
- ③ 庁内における情報共有と連携対応の調整
- ④ 外部機関や専門家との連携対応

(3) フォローアップ（事後対応・再発防止）

- ① 被害職員の健康管理とメンタルケア
- ② 再発防止のための業務フロー見直しやマニュアルのアップデート

以上

令和8年（2026年）9月1日

山ノ内町長 平澤 岳