輪之内町

カスタマーハラスメントに対する基本方針

１．基本的な考え方

輪之内町は、町民の皆さまからいただくご意見・ご要望・ご相談を、町政の運営や行政サービスの向上に生かすべき大切な声として受け止め、誠実かつ丁寧に対応します。

しかし、職員への暴言や威圧、脅迫、不当な要求、長時間にわたる拘束など、社会通念上許される範囲を超える言動は、職員の人格や尊厳を傷つけ、心身の健康を損なうだけでなく、他の町民の皆さまへの行政サービスの提供にも支障を及ぼします。

町は、職員の安全と尊厳を守り、すべての町民の皆さまに適切な行政サービスを提供し続けるため、こうした行為に対しては、職員個人に任せることなく、組織として毅然と対応します。

２．カスタマーハラスメントの定義

この方針でいうカスタマーハラスメントとは、町の業務に関わる方（行政サービスの利用者、来庁者、契約等の相手方、町の施設の利用者など）の言動のうち、要求の内容、またはその実現のための手段・態様が社会通念上許容される範囲を超えており、それによって職員の就業環境が害されるものをいいます。

町民の皆さまの正当なご意見・ご要望・ご相談・苦情を、一律にカスタマーハラスメントとして扱うものではありません。要求の内容に加え、言動の手段・態様、継続性、職員への影響などを総合的に考慮して判断します。障害のある方が、不当な差別的取扱いの禁止を求めることや、社会的障壁の除去が必要であると意思表明することは、カスタマーハラスメントに当たりません。

３．カスタマーハラスメントに該当し得る行為の例

以下の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

行為の分類	行為の例
暴力・身体的攻撃	・殴る、蹴る、物を投げる、物を壊す ・机やカウンターをたたく、進路をふさぐ
暴言・脅迫・威圧	・大声での恫喝、罵声、人格を否定する発言、侮辱、差別的な発言 ・危害を加える旨の発言、不当な要求と結び付けた、SNS やマスコミへの暴露のほのめかし
時間拘束・居座り	・長時間の拘束、居座り、退去に応じない ・長時間の電話（時間の長さだけで一律に判断せず、言動や業務への影響等を踏まえて判断します）
リピート型・執拗な言動	・頻繁な来庁や度重なる電話・メールで、その度にクレームを行う ・複数の部署にまたがる複数回のクレーム、揚げ足取り、言葉尻を捉えた攻め立て
権威型	・優位な立場にいることを利用した暴言、特別扱いの要求

行為の分類	行為の例
正当な理由のない過度な要求	・言いがかりによる金銭要求、制度上対応できないことへの要求 ・業務内容を超えた過剰な要求、業務時間外の対応要求、自宅等への呼びつけ ・特定の職員の指名、謝罪（口頭・文書）、土下座、職員の異動・辞職の要求
SNS 投稿・無断撮影等	・インターネット上への投稿（職員の氏名公開）、職員の信用を毀損する行為 ・嫌がらせ目的の撮影・録音
性的な言動等	・性的な発言、わいせつ行為、盗撮、特定の職員へのつきまとい
その他	・正当な理由のない業務スペースへの立ち入り、職員を誹謗中傷するビラの配布

（参考：カスタマーハラスメント対策企業マニュアル（厚生労働省））

※これらの言動は、その程度や当該言動に至った背景等によっては、カスタマーハラスメントとならない可能性があります。

４．組織的な対応と職員の保護

カスタマーハラスメントと認められる行為があった場合は、職員個人に任せることなく、複数の職員で対応し、上司に相談するなど、組織として対応します。

- 状況に応じて、警告を行う、対応を中止するなど毅然として対応します。
- 悪質と判断される場合には、警察への通報、弁護士への相談など法的に対処します。
- 職員の安全と心身の健康を最優先に、相談窓口を設けて相談体制を整えます。
- 相談した職員のプライバシーを保護し、相談・報告したことを理由に不利益な取扱いをしません。

５．町民の皆さまへのお願い

町民の皆さまの正当なご意見・ご要望や、法令に基づく申請・相談等を妨げるものではありません。職員の安全確保や適切な行政運営のため、必要に応じて対応方法を変更する場合があります。行政サービスを円滑に提供するため、ご理解とご協力をお願いします。

６．輪之内町のカスタマーハラスメント対策

- カスタマーハラスメントに対する本町の基本方針の策定及び周知
- 職員研修の実施
- 職員のための相談体制の整備
- 音声応答ガイダンス・通話録音装置の導入（導入済み）

令和８年１０月制定

輪　之　内　町