

武豊町職員カスタマーハラスメント対策基本方針

1. はじめに

武豊町では行政サービスの利用者等の皆様(以下「利用者等」という。)のご理解とご協力をいただきながら、様々なご意見やご要望に真摯に向き合い、住民サービスの向上及び利便性の向上に日々取り組んでいます。

利用者等からいただくご意見・ご要望は、行政運営及び住民サービス向上に欠かせない貴重なものとして受け止めております。

しかしながら、一部には職員の人格を否定する暴言や脅迫、暴力など、社会通念上著しく不当とされる言動(カスタマーハラスメント)が見受けられます。

これらは職員の尊厳を傷つけ、勤務環境を悪化させるだけでなく、公平・公正かつ安全な行政サービスの提供を阻害する重大な問題です。

職員が安心して働ける環境を整えることは、結果として利用者等とのより良い信頼関係の構築と、質の高い行政サービスの持続につながると考え「カスタマーハラスメント対策基本方針」を策定いたしました。

2. カスタマーハラスメントの定義

本町では、カスタマーハラスメントを「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たものにより、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」と定義します。

対象となる行為には、以下のものが含まれますが、これらに限られるものではありません。

- ・身体的な攻撃(殴る・蹴る・つばを吐きかける・胸ぐらをつかむ 等)
- ・精神的な攻撃(脅迫、侮辱的な言動、土下座の強要、人格否定 等)
- ・威圧的な言動(大声での叱責、にらむ、机をたたく、威圧的な態度をとる 等)
- ・継続的な、執拗な言動(頻繁なクレーム、論点のすりかえ、揚げ足取りの繰り返し 等)
- ・拘束的な言動(長時間の居座り、クレームによる窓口や電話での長時間の拘束 等)
- ・性的な言動(わいせつな言動、職員へのつきまとい、性的な嫌がらせ 等)
- ・職員個人への攻撃・嫌がらせ(職員の容姿に関する中傷、職員個人が特定できる(氏名・役職等)動画等を SNS 等へ無断で投稿する行為、組織の責任を職員個人に転嫁する行為 等)

3. 組織としての方針

カスタマーハラスメントが発生した際、または発生する恐れがある際には、職員個人に対応を任せず、組織として以下の対応を講じます。

①職員の安全確保とケアの徹底

被害を受けた職員の安全確保と精神的なケアを最優先に対応します。

②組織対応

相談・報告体制を明確にし、事案発生時には上司や関係部署を含む組織全体で毅然と対応します。

③教育・啓発活動の実施

職員がハラスメントを正しく理解し、適切に対応できるよう、必要な研修やマニュアル整備を実施します。また、利用者等へ本方針を周知し理解を求めます。

4. 具体的な措置

問題の解決にあたっては、冷静かつ合理的な対話を重視しますが、改善が見られない場合は以下の措置を講じます。

①正確な状況把握

状況を正確に把握するために、必要に応じて通話の録音や窓口での録画をさせていただきます。

②対応の打ち切り

本町がカスタマーハラスメントに該当すると判断し、中止の警告に従わない場合には、あらゆる対外対応を直ちに中止し、退去を命じることがあります。

③外部機関との連携

悪質な行為と認められる場合には、警察への通報や顧問弁護士等と連携し、法的措置を含めて厳正に対応いたします。

令和8年10月1日

武豊町長 鳥羽 悠史