

辰野町職員カスタマーハラスメント対策基本方針

令和8年 10 月

I 目 的

この基本方針は、当町職員が行政サービス利用者等からの要望等に対応するに当たり、職員として適切に対応すべき事項を定めるとともに、カスタマーハラスメントから職員を守り、組織として適切に対応することにより、職員が安心して業務を遂行できる環境を確保することを目的とします。

II 基本方針

職員は、町民を始めとする行政サービスの利用者等(以下「町民等」という)から寄せられる苦情や要望、意見の重要性を理解し、誠実にその内容を受け止め、丁寧かつ真摯に対応します。

しかしながら、その過程において、過剰な要求や職員の人格を否定する言動などの行為は、職員の尊厳を傷つけ、職場環境の悪化や通常業務の遅滞を招く可能性があります。

こうした場合、これら要求や言動に対しては、職員を守るとともに、行政サービスを適正に提供していくため、毅然とした態度で組織的に対応します。

III カスタマーハラスメントの定義

町民等からの苦情・要望・意見その他の言動のうち、次のいずれにも該当するものをいいます。

- ① 職員の職務に係る町民等からの言動であること
- ② 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であること
- ③ その言動により、職員が精神的・身体的な苦痛を与えられ、職員の人格・尊厳が害され、又は職員の勤務環境が害されるものであること

※窓口や電話等によるもののほか、SNS 等のインターネット上において行われるものも含まれます。

※町民等からの苦情、要望及び意見の全てがカスタマーハラスメントに該当するものではなく、社会通念上許容される範囲で行われる正当な申入れについては、適切に対応します。

※「職員」は正規職員だけでなく、非正規職員を含む全ての職員のことを指します。

分類	代表的な行為
(1) 反復・時間的拘束	・頻繁な来庁や電話等により、同様の苦情・申出・要求を繰り返す。 ・窓口や電話で、職員を長時間拘束する。 ・複数部署にまたがる複数回のクレームを行う。 ・正当な理由もなく、施設内に居座る。
(2) 暴言・威嚇・脅迫・暴力・誹謗中傷・侮辱	・大声、暴言、差別的、性的な発言等により職員を責める。 ・職員を殴る、蹴る、押すなどの暴力行為を行う。 ・職員の身体に触れる、抱きつくなどの性的な身体接触を行う。 ・脅迫的な言動、反社会的な言動をする。 ・金品や正当な理由がない損害賠償等を要求する。 ・SNS への投稿やマスコミへの暴露をほのめかした脅しを行う。 ・机や椅子を叩く、蹴とばすなどを行う。
(3) 揚げ足取り	・自らの要求を繰り返し、通らない場合は職員の発言や言葉尻を捉え攻撃する。 ・職員の落ち度に対して、一方的に執拗な攻撃をする。
(4) 権威型	・優位な立場(町長や議員の知り合いをかたる者等)にいることを利用した暴言、特別扱いを要求すること。
(5) その他	・特定の職員を指名し、面会を要求する。 ・制度上対応できないことや、業務時間外での対応を要求する。 ・職員の対応等を理由に、「辞めさせろ」「異動させろ」等の要求をする。 ・無断で、職員を撮影、会話を録音する。

IV カスタマーハラスメントへの対応

職員は、町民等からの苦情等について、その内容を正確に把握し、丁寧かつ誠実に対応しますが、カスタマーハラスメントに該当すると考えられる場合は、職員を一人で対応させることなく、必要に応じて上司等が対応を引き継ぐなど、以下のとおり組織として対応します。

1 反復・時間的拘束などへの対応

- ① 開始から一定基準を超える場合は、組織のルールとして「これ以上対応できない」旨を告げます。
- ② その後も要求が続く場合は、担当者は上司に報告・相談します。
- ③ カスタマーハラスメントと該当すると判断した所属長は、「これ以降は対応できない」旨を告げて、退去を促し、対応を終了します。
- ④ さらに居座りを続ける場合は退去を求め、必要に応じて警察への通報等を行います。

2 暴言・威嚇・脅迫・誹謗中傷・侮辱などへの対応

- ① 大声を張り上げる行為や侮辱的な発言、動画の撮影等は、「周囲の迷惑となる」「ハラスメントにあたる」ため、止めるように求めます。
- ② その後も要求が続く場合は、担当者は上司に報告・相談します。必要に応じて、「事後の事実確認を目的として録音する」旨を告げ録音を開始します。
- ③ 上記「1 の③・④」と同様とします。

3 揚げ足取り、権威型などへの対応

- ① 事実を明確に聞き取り、記録します。
- ② 要求が収まらないときは、対応を上司と交代します。
- ③ 必要に応じて、「上記1の③・④」と同様とします。

4 その他の対応

- ① 個別事案に対しては、顧問弁護士との連携を図るなど、組織的に対応します。
- ② 暴行、傷害、脅迫等の犯罪に該当し得る言動については、必要に応じて警察への通報等を行います。

V カスタマーハラスメントへの対策

カスタマーハラスメントへの対応は職員の負担が大きく、それによる業務パフォーマンスの低下や健康不良を招く懸念があります。また、その後の対応に時間を要すなど、業務遅滞等によるサービス低下もあることから、組織として厳正に対処します。

1 基本方針の周知・啓発

職員に対し対応方針を周知するとともに、町公式ホームページに掲載するなど広く周知・啓発し、カスタマーハラスメントを許さない町の基本姿勢をさらに明確にします。

2 専門機関との連携

個別事案に対しては、警察や顧問弁護士等との連携を図り、組織的に対応します。

3 職員への対策

- (1) 職員の相談窓口を設け、相談を受けた場合は、関係者のプライバシーに配慮し、適切に対応します。
また、相談したことを理由として不利益な取扱いを受けることがないようにします。
- (2) 職員に対し、カスタマーハラスメントに関する研修等を実施することで、意識や知識の向上を図ります。
- (3) 職員がカスタマーハラスメントにより、心身に影響が生じた場合は、必要に応じて、産業医等と連携し、職員の健康に配慮した対応を行います。

4 再発防止等

事案について必要な事実確認を行い、対応後は必要に応じて再発防止に向けた措置を講じます。

令和8年10月1日
辰野町長 武居 保男