

葛巻町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

行政サービスの利用者等（以下「利用者等」という。）による意見や要望は、業務改善や行政サービスの向上につながるものであり、真摯かつ丁寧に対応すべきものです。

一方で、暴言や侮辱的な言動など職員に対するカスタマーハラスメントは、通常業務への支障や他の利用者等への行政サービスの低下を招くことが懸念されます。

したがって、町では職員を守るとともに、行政サービスを適正に提供することができるよう、これらの行為に対しては毅然とした態度で対応します。

職員がこれらの行為を受けた際は、所属内で共有し、所属長に報告し、組織として対応するものとします。

2 カスタマーハラスメントとは

(1) 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、職場において行われる①利用者等の言動であって、②その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※1を超えたものにより、③職員の就業環境が害される※2のものであり、①から③までの要素を全て満たすものをいいます。対面で行われるもののみならず、電話や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。

※1 社会通念に照らし、当該利用者等の言動の内容が相当性を欠くもの、又は手段や態様が相当でないものを指します。どちらか一方のみが社会通念上許容される範囲を超える場合でもこれに該当することに留意が必要です。

※2 当該言動により職員が身体的又は精神的に苦痛を与えられ、職員の就業環境が不快なものとなったため、能力の発揮に重大な悪影響が生じる等当該職員が就業する上で看過できない程度の支障が生じることを指します。

(2) カスタマーハラスメントにあたる言動

カスタマーハラスメントの状況は多様であり、職場側の不適切な対応が当該言動の原因や背景となっている場合もあることにも留意する必要がありますが、カスタマーハラスメントになり得る言動として、以下の例が挙げられます。

顧客等の要求の内容が妥当性を欠く場合
・ 提供する行政サービスに瑕疵・過失が認められない場合 ・ 要求の内容が、行政サービスの内容とは関係がない場合
要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動
・ 身体的な攻撃（暴行、傷害） ・ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）

- ・威圧的な言動
- ・土下座の要求
- ・継続的（繰り返される）、執拗（しつこい）な言動
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ・差別的な言動
- ・性的な言動
- ・職員個人への攻撃、要求

要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの

- ・金銭補償の要求
- ・謝罪の要求（土下座を除く）

3 留意事項

この基本方針の実施に当たっては、利用者等の権利を不当に侵害しないように留意しなければなりません。