

大井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

本町は、町民や来庁者等からのご意見、ご要望、ご指摘をより質の高い行政サービスを提供するための貴重な機会と捉え、真摯に受け止め、誠実かつ公平・公正に対応するよう努めています。

一方で、社会通念上相当な範囲を超える要求、暴言、威圧、迷惑行為、長時間の拘束など、職員の人格や尊厳を傷つけ、業務遂行や職場環境に悪影響を及ぼす行為については、カスタマーハラスメントとして、適正な行政サービスを維持していくため、組織として毅然と対応します。

本方針は、大井町における住民サービスの提供にあたり、職員等の安全と健康を守り、安心して働ける職場環境を確保するとともに、適正かつ円滑な行政サービスの維持・向上を図るため策定するものです。

2. 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、町民や来庁者等による、業務上の対応に対して、以下のような社会通念上不相当な言動・要求等により、職員の就業環境を害する行為をいいます。

(1) 要求の内容が社会通念上不相当なもの

- ・ 行政サービスに瑕疵・過失が認められないもの
- ・ 要求の内容が、大井町が提供する行政サービスの内容と関係がないもの
- ・ 職員の個人的な情報について質問するもの
- ・ 妥当性を欠く金銭などの補償の要求
- ・ 妥当性を欠く謝罪の要求

(2) 要求を実現するための手段・態様が社会通念上不当なもの

- ・ 暴行、傷害などの身体的な攻撃
- ・ 脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言など精神的な攻撃
- ・ 威圧的、執拗な言動（長時間に渡る対応等）
- ・ 不退去、居座り、監禁など拘束的な行動
- ・ 差別的、性的な言動
- ・ 恐喝や土下座の要求
- ・ 業務と無関係な長時間の引き留めや頻繁な呼び出し
- ・ 特定の職員に対する、攻撃、要求、業務に支障をきたすような長時間の会

話や言動

- ・ SNS等のインターネットへの投稿をすることや投稿をほのめかすこと

3. 町の対応方針

行政サービスの利用者等からカスタマーハラスメントと判断される言動があった場合は、上司に相談・報告のうえ、複数の職員で組織的に毅然と対応します。

また、状況によっては、警告を行ったうえで対応の中止や庁舎等からの退去を要請します。さらに身の危険や悪質と判断されるものは、警察への通報や弁護士への相談など法的措置を含む対応を行います。

4. 職員への支援

大井町は、被害を受けた職員に対し、次の支援を行います。

- ・ 上司・管理職による迅速なフォロー
- ・ 心身の不調に対する相談体制の整備
- ・ 必要に応じた配置配慮、業務調整
- ・ 研修の実施による予防と対応力の向上
- ・ 再発防止に向けた組織的な振り返り

5. 研修・周知

町は、職員に対しカスタマーハラスメントに関する知識、対処方法等、接遇能力向上のための研修を実施するとともに、カスタマーハラスメント対応マニュアルの策定を行います。また、庁内にポスターの掲示、町民への周知を行います。

6. 方針の見直し

本方針は、社会情勢や法令等の動向を踏まえ、必要に応じて見直します。

令和8年10月

大井町