

安芸太田町カスタマーハラスメント対策に関する基本方針

1 基本的な考え方

本町は、町民等から寄せられる正当な意見、要望、苦情等を真摯に受け止め、行政サービスの改善につなげていくことを基本とします。

一方、要求の内容に妥当性がない場合、又は要求の内容が妥当であっても、その実現のための手段・態様が社会通念上相当な範囲を超え、職員の就業環境を害する行為については、カスタマーハラスメントとして適切に対応します。

本方針は、こうした基本的な考えの下、カスタマーハラスメントに対する本町の基本的な考え方を明確にするとともに、職員一人ひとりが安全で安心して働くことができる環境を確保し、質の高い行政サービスの提供ができるよう策定するものです。

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、事業者その他の者からの要求、言動のうち、その内容に妥当性を欠くもの、又はその内容が妥当であっても、その要求を実現するための手段・態様が社会通念上相当な範囲を超えるものであって、職員の就業環境を害するものをいいます。

なお、カスタマーハラスメントに該当するか否かについては、個別の事案の内容、経緯、要求の内容、行為の態様、頻度、継続時間その他の事情を総合的に勘案して本方針に基づき組織として適切に対応するものとします。

3 カスタマーハラスメントに該当する言動の例

下記は例示であり、これらに限るものではありません。

- ・ 暴行、傷害等の身体的な攻撃
- ・ 脅迫、威圧、恫喝等の精神的な攻撃
- ・ 侮辱、人格を否定する発言、差別的な発言
- ・ 大声、怒鳴る、執拗に責め続ける等の威圧的な言動
- ・ 長時間にわたる拘束、居座り、電話等による継続的な要求
- ・ 同一又は類似の要求を繰り返す行為
- ・ インターネット、SNS 等への職員に関する情報の掲載・拡散
- ・ その他、社会通念上相当な範囲を超える行為

- ・ 業務時間外又は休日における執拗な対応要求

4 正当な意見・要望・苦情との区別

本町は、苦情、意見、要望等の内容が厳しいものであることのみをもって、カスタマーハラスメントとは判断しません。

町民等からの正当な意見、要望、苦情については、職員が誠実かつ適切に対応します。

一方、正当な要求であっても、その手段又は態様が社会通念上相当な範囲を超える場合には、カスタマーハラスメントとして対応する場合があります。

5 本町の基本姿勢

本町は、次の事項を基本としてカスタマーハラスメント対策を推進します。

- ・ カスタマーハラスメントから職員を守ります。
- ・ 職員個人ではなく、組織として対応します。
- ・ 正当な意見、要望、苦情には適切に対応します。
- ・ カスタマーハラスメントに対しては、必要に応じて対応を中止又は終了します。
- ・ 悪質な事案については、警察、弁護士その他の関係機関と連携します。
- ・ カスタマーハラスメントの発生状況を把握し、再発防止に努めます。

6 カスタマーハラスメント対策

本町は、カスタマーハラスメントを防止し、職員が安心して職務を遂行できる環境を確保するため、次の対策を講じます。

- ・ カスタマーハラスメントに対する基本方針を明確にし職員への周知・啓発を行います。
- ・ カスタマーハラスメントに該当する言動及びその対応方法について、職員への周知を行います。
- ・ カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置し、職員に周知します。
- ・ 相談窓口の担当者が適切に対応できるよう、必要な研修及び体制の整備を行います。
- ・ カスタマーハラスメントが発生した場合は、事実関係を迅速かつ正確に確認し、組織として適切に対応します。

- カスタマーハラスメントにより被害を受けた職員に対し、必要な配慮及び支援を行います。
- カスタマーハラスメントの発生事例を検証し、再発防止に努めます。
- 特に悪質なカスタマーハラスメントについては、対応の中止又は終了、警察、弁護士その他の関係機関との連携等、必要な措置を講じます。
- 相談者及び相談内容その他の相談に関する情報について、職員のプライバシーに配慮し、適切に取り扱います。
- カスタマーハラスメントについて相談したこと、又は相談に係る事実関係の確認等に協力したことを理由として、職員に不利益な取扱いを行わない旨を定め、職員に周知・啓発します。
- 町民等に対して、カスタマーハラスメントの防止に向けた啓発を行います。

令和8年10月1日

安芸太田町長

橋本 博明