

いの町職員へのカスタマーハラスメントに対する基本方針

1. 基本的な考え方

いの町では、町民の皆様をはじめとする行政サービス利用者等からの様々なご意見やご要望は、業務改善や行政サービスの質の向上につながる大変貴重なものとして丁寧かつ真摯な対応に努めています。

一方で、これらのご意見やご要望の中には、社会通念上許容される範囲を超えた要求により、対応する職員の人格や尊厳を傷つけ、就業環境を害する行動、いわゆる「カスタマーハラスメント」に該当するものがあります。

いの町は、職員の心身の健康と就業環境を守り、適正な行政サービスの提供を維持するため、「カスタマーハラスメント」に対し、組織として毅然とした対応を行ってまいります。

2. カスタマーハラスメントの定義

行政サービスの利用者等からのクレーム・言動のうち、要求内容若しくは要求を実現するための手段又は態様が社会通念上不相当なものであって、当該要求などにより、職員の勤務環境が害されるものをいいます。

行政サービス利用者等とは、町民に限らず、町外にお住まいの方や、事業者（業務委託契約の相手方等）、町立施設の利用者、その他町が行う事業に関係を有する者及びその可能性のある者を指します。

3. カスタマーハラスメントに該当する行為の例

- (1) 要求内容に妥当性がないもの
 - ・ 行政サービスに瑕疵・過失が認められないもの
 - ・ 要求内容が、いの町が提供するべき行政サービスの範囲外の場合
 - (2) 要求を実現するための手段又は態様が社会通念上不相当なもの
 - ・ 身体的な攻撃（暴行、傷害）
 - ・ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言等）
 - ・ 威圧的な言動（大声を出す、複数人で取り囲む等）
 - ・ 継続的、執拗な言動（長時間・長期間にわたる対応等）
 - ・ 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
 - ・ 職員の人格の否定・差別的な言動
 - ・ 性的な言動（セクシュアルハラスメント）
 - ・ 職員個人への攻撃、要求（つきまとい、待ち伏せ、職員に対する無断撮影等）
 - ・ SNSやインターネット上での誹謗中傷
 - ・ 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・強要（土下座の強要等）
- ※上記は例示であり、これらに限るものではありません。

4. カスタマーハラスメントへの対応について

- (1) 職員に対するカスタマーハラスメントが疑われる言動があった場合には、事実関係を把握したうえで、複数の職員で対応するなど組織として毅然と対応します。
- (2) カスタマーハラスメントに該当すると判断したときは、そのような言動を止めていただくよう警告し、従っていただけない場合、窓口等での対応を中止します。
特に悪質なカスタマーハラスメントに対しては、警察への通報、弁護士相談など、法的な対応を行うこともあります。