

九度山町職員カスタマーハラスメント対策基本方針

I 基本的な考え方

九度山町では、町民の皆様や関係者の方々から寄せられる意見や要望等については、町政を進めるために重要性を理解し、誠実に内容を受け止め、丁寧かつ真摯に対応しております。

しかしながら、これらの意見や要望の中には、職員の人格を否定する言動及び暴力を伴うもの、不当な要求など、職員に身体的、精神的な苦痛を与えるものもあり、このような行為は、職員の尊厳を傷つけるだけでなく、円滑な業務の遂行を阻害し、行政サービスの低下を招くことになります。

九度山町では、こうした行為から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。

II 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社会通念上許容される範囲を超えた言動により、職員の就業環境が害されるものを言います。

※本方針は、「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル（令和8年度改訂版 厚生労働省）」を参考に作成しています。

1 社会通念上要求の内容が該当性を欠くもの

- (1) 理由がない又は行政サービス等と全く関係のない要求
 - ・ 性的な要求や職員のプライバシーに関わる要求をすること。
- (2) 対応が著しく困難又は不可能な要求
 - ・ 法令の改正、実現が不可能な行為等を要求すること。

2 社会通念上手段や態様が相当でないもの

長時間や複数回にわたる要求は、業務の遂行に支障が生じ、社会通念上許容される範囲を超える場合があります。また、要求内容に妥当性がある場合においても、その言動が暴力的・威圧的・継続的・拘束的であるときは、社会通念上許容される範囲を超えると考えられ、以下のような行為はカスタマーハラスメントに該当します。

- (1) 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
 - ・ 殴る、蹴る、叩く等の暴行を行うこと。
- (2) 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
 - ・ 職員の人格を否定するような言動を行うこと。
 - ・ 土下座を強要すること。

(3) 威圧的な言動

- ・大きな声をあげて職員や周囲を威圧すること。

(4) 継続的、執拗な言動

- ・同様の質問を執拗に繰り返すこと。

(5) 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

- ・長時間にわたる居座りや電話で職員を拘束すること。

※上記は例示であり、これらに限るものではありません。

Ⅲ カスタマーハラスメントへの対応

九度山町に寄せられる意見や要望等については、職員は丁寧かつ真摯に対応することを基本としますが、カスタマーハラスメントに該当する又はそのおそれがあると判断した場合には、職員の安全と尊厳を守るため、複数の職員による対応や上司への速やかな報告等、必要な措置を講じ、組織として対応します。また、状況に応じて、相手方に注意を促すほか、対応を中止又は終了するなど、毅然とした措置を講じます。

さらに、行為が悪質と判断される場合には、警察への通報や顧問弁護士への相談等、法的手段を含め、必要に応じて適切な措置を講じます。

Ⅳ カスタマーハラスメントへの対策

1 基本方針の周知・啓発

職員に対し、対応指針を周知するとともに、町の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明確にします。

2 専門機関との連携

個別事案に対しては、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。
- (2) 職員がカスタマーハラスメントにより、心身の不調をきたすことがないよう、相談窓口を設置し、必要に応じ、保健師や産業医が適宜対応します。