

御代田町職員カスタマーハラスメント対策基本方針

1 目的

本方針は、「労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律（労働施策総合推進法）」に基づき、事業主としての町が職員をカスタマーハラスメントから保護し、適切な就業環境を確保することを目的とする。

2 基本的な考え方

当町に寄せられる町民をはじめとした行政サービス利用者等（以下「行政サービス利用者」という。）からの意見や要望は、町政をより良くするための貴重な情報であり、職員はこれに対して丁寧かつ真摯に対応することを原則とする。

一方で、これらの中には、職員の人格を否定する言動や暴力を伴うものなど、職員の尊厳を傷つける行為もあり、こうした行為は職場環境や職員の心身の健康への悪影響をもたらすほか、業務遂行に著しい障害を与え、行政サービスの質の低下を招くなど、決して許容されるものではない。

当町は、職員が安心して働ける環境を守ることが、行政サービス利用者への誠実なサービス提供の基盤であるとの認識に立ち、組織として毅然とした態度で対応する。

3 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、労働施策総合推進法に基づく指針の考え方を踏まえ、「行政サービス利用者からの言動のうち、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を超えるものにより、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、職員が精神的若しくは身体的な苦痛を与えられ、職員の人格若しくは尊厳が害され、又は職員の勤務環境が害されるもの」をいう。

4 対象となる具体的な行為

以下の例示に該当する行為を、カスタマーハラスメントとして取り扱う。

なお、カスタマーハラスメントには、対面で行われるものだけでなく、電話や SNS 等のインターネット上で行われるものも含むものとする。

（１）性的な要求や、職員のプライバシーに関わる要求

（２）対応が著しく困難又は不可能な要求（法令に違反又は逸脱するおそれのある事務の処理を行うことを要求等）

- (3) 身体的な攻撃（殴る、蹴る、物を投げつける等の暴行、傷害等）
- (4) 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の強要、SNS 等のインターネット上での誹謗中傷等）
- (5) 威圧的な言動（大声、高圧的な態度、反社会的な言動等）
- (6) 継続的、執拗な言動、要求又は苦情
- (7) 長時間の拘束、居座り、不退去又は監禁
- (8) その他、公正な職務の執行を妨げる一切の行為

5 組織としての対応体制

- (1) 組織的対応の徹底：労働施策総合推進法に基づき、雇用管理上の必要な措置として、職員個人に責任を負わず、管理職が速やかに介入し組織的に対応する。
- (2) 警告及び対応の打ち切り：不当な言動が継続する場合は、口頭又は書面により注意・警告を行い、改善されない場合は速やかに対応を終了する。
- (3) 法的措置の検討：悪質なケースや緊急を要する場合は、警察へ通報し、弁護士等と連携のうえ、厳正に対応する。
- (4) 職員の保護とケア：被害を受けた職員に対しては、速やかに相談窓口の提供やメンタルヘルスケア等の必要な支援を行う。

6 運用と啓発

本方針をホームページ等で公表し、行政サービス利用者に対して理解と協力を求める。あわせて、職員研修を通じて人権意識の更なる向上を図り、すべての人が尊重される職場づくりに努める。

令和8年9月

御代田町