

阿久比町職員カスタマーハラスメント防止対策基本方針

はじめに

阿久比町は、町民や企業の皆様と協力しながら、行政サービスの提供を行っています。

行政サービスの利用者を含め、職員と接するすべての方からのご意見やご要望は、町政運営にあたり大変貴重なものであり、誠実に受け止め、行政サービスの向上に努めています。

しかしながら、ご意見やご要望の中には、不当な要求と思われるものや、職員の人格を否定する言動、恐怖心を抱かせるような行為が見受けられる場合もあります。

そのような行為は、職員の就業環境を悪化させるものであり、適切な行政サービス提供を妨げる要因となります。

阿久比町は、これらの行為から職員を守るとともに、適切な行政サービスの提供を維持するため、職員の人権や就業環境を脅かす言動に対し、組織として毅然と対応します。

カスタマーハラスメントの定義

以下の3つの要件をすべて満たすものをカスタマーハラスメントとします。

- ① 職員の職務に係る行政サービスの利用者等からの言動
- ② 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
- ③ 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こと

カスタマーハラスメントに該当する行為の例

以下は例示であり、これらに限定されるものではありません。

○言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ・ 阿久比町の行政サービス等と全く関係のない要求
(性的な要求、職員のプライバシーに関わる要求 等)
- ・ 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求

○手段・態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ・ 身体的な攻撃(殴る・蹴る・つばを吐きかける 等)
- ・ 精神的な攻撃(脅し、侮辱的な言動、土下座の強要、職員の個人情報開示の強要 等)
- ・ 威圧的な言動(大声を出す、にらむ、物をたたく 等)
- ・ 継続的な、執拗な言動
(同様の質問を執拗に繰り返す、話のすりかえ、揚げ足取り 等)
- ・ 拘束的な言動(長時間の居座り・電話 等)

カスタマーハラスメントへの対応について

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、組織として事実関係を把握したうえで、毅然と対応します。

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することがあります。

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、法的な対応を検討します。

カスタマーハラスメントへの対策について

- ・ カスタマーハラスメントに対する基本方針等の周知
- ・ カスタマーハラスメント防止を周知するポスター等の掲示
- ・ 対応記録・録音・録画等による事実の把握
- ・ 職員の接遇・カスタマーハラスメント研修の実施
- ・ カスタマーハラスメントに対する相談体制の整備
- ・ 警察への通報や、弁護士等の専門機関との連携

令和8年10月1日
阿久比町