

古平町職員カスタマーハラスメント対策基本方針

1 基本姿勢

古平町は、行政サービスの利用者等への親切で丁寧な対応を心掛け、町民の立場に立って課題解決に取り組んでおり、町民等からの御意見や御要望に対しては、引き続き、丁寧かつ真摯に対応していくものである。

一方で、利用者等の言動の中には、職員の人格を否定する言動や暴力的な行為などもあり、これらは、職員の就業環境を害するだけでなく、通常業務への支障や他の利用者等へのサービス低下を招く重要な問題である。

古平町では、これらの行為に対しては、職員を守るとともに、適正な行政サービスを維持していくために、組織として毅然とした態度で対応していくものとする。

2 カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントとは、職員の職務に係る行政サービスの利用者等（以下「行政サービスの利用者等」という。）からの言動であって、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、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を指す。該当する行為は次のようなものである（一例であり、これに限るものではない。）。

（1）言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

①そもそも要求に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対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求	● 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すること。

（2）手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

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。 ● 物を投げつけること。 ● わざとぶつかること。 ● つばを吐きかけること。
②精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の強要等）	● 庁舎の物を壊すことをほのめかす発言やSNS等のインターネット上へ悪評を投稿することをほのめかす発言によって職員を脅すこと。 ● SNS等のインターネット上へ職員のプライバシーに係る情報の投稿等を行うこと。 ● 職員の人格を否定するような言動（職員の性的指向・ジェンダーアイデンティティに関する侮辱的な言動を含む。）を行うこと。 ● 土下座を強要すること。 ● 盗撮や無断での撮影を行うこと。 ● 職員の性的指向・ジェンダーアイデンティティ等の機微な個人情報について、当該職員の了解を得ずに他の者に暴露すること又は当該職員が開示することを強要する若しくは禁止すること。
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。

	● 反社会的な言動を行うこと。
④継続的、執拗な言動	● 同様の質問を執拗に繰り返すこと。 ● 当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立てをすること。 ● 同様の電子メール等を執拗に繰り返し送りつけること。
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。

3 カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントに該当する可能性がある行為に対しては、組織全体で対応することとし、毅然とした態度で臨むものとする。

その上で、状況に応じて、警告、対応の中止、退去命令、警察への通報、弁護士への相談等、法的な対応を含め厳正に対応する。

4 カスタマーハラスメント対策の取組について

この基本方針により、カスタマーハラスメントに対する本町の基本的な姿勢を明確化し、職員への周知・啓発を図るとともに、次の取組を進める。

- (1)ポスターの掲示等による周知啓発
- (2)カスタマーハラスメントへの対応方法や手順の策定
- (3)職員のための相談対応体制の整備
- (4)職員への教育、研修の実施

令和8年10月1日

古平町長 成田 昭彦