

横芝光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

本町は、町民や事業者の皆さまの御理解と御協力を得ながら、より質の高い行政サービスを提供することができるよう日々取り組んでおり、本町に寄せられる御意見や御要望は、業務の改善や町行政サービスの向上につながる貴重なものであると認識しています。

一方で、これらの御意見や御要望の中には、残念ながら、不当な要求や、職員の人格や尊厳を傷つけるもの、恐怖心を抱かせるものも見受けられます。このような言動や行為（以下「言動等」という。）は、職員に精神的・身体的苦痛を与え、就業環境を悪化させるものであり、必要な行政サービスの提供を妨げる要因となり、組織にとって多大な損失を招くことになります。

令和8年7月に実施したカスタマーハラスメントに関する職員アンケートでは、約31%の職員がカスタマーハラスメントを受けたことがあると回答し、ハラスメントの内容としては、「窓口や電話による長時間の拘束」約77%、「侮辱、大声で威圧するなどの乱暴な言動」約73%などが多く、また、対応後の心身の状況については、「嫌な思いや不快感が続いた。」約79%、「腹立たしい思いが続いた」約43%など、職務の適正な執行だけでなく、職員の心身にも大きな影響を及ぼしているという結果になっています。

職員一人ひとりがその能力を十分に発揮し、より良い行政サービスを提供できるよう、カスタマーハラスメントから職員を守り、組織として毅然と対応していくため、「横芝光町カスタマーハラスメント対策基本方針」を策定し、職場におけるカスタマーハラスメント防止に向けた取組を一層強化してまいります。

2 カスタマーハラスメントの定義

本町では、職員に対する行政サービス利用者等の言動等であって、要求する内容の妥当性や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、又は職員の就業環境が害されるものを「カスタマーハラスメント」と定義します。

(カスタマーハラスメント対策企業マニュアル(厚生労働省)参照)

3 カスタマーハラスメントに該当する行為

以下の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

(1) 行政サービス利用者等の要求の内容が妥当性を欠く場合

- 行政サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- 要求の内容が、行政が提供するサービスの内容とは関係がない場合

(2) 要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動等

- 身体的な攻撃
- 精神的な攻撃
- 威圧的な言動
- 謝罪の要求
- 継続的な執拗な言動
- 拘束的な行動
- 差別的な言動
- 性的な言動
- 特定の職員個人への攻撃や嫌がらせ、無断撮影・録音、SNS への投稿

※これらの言動等は、その程度や当該言動等に至った背景などによっては、カスタマーハラスメントとならない場合があります。

※殴る・蹴るといった暴力行為のほか、カスタマーハラスメントに類する行為は、様々な法律・規制に抵触し、犯罪に該当する可能性があります。

4 カスタマーハラスメントへの対応姿勢

本町は、職員に対するカスタマーハラスメントが疑われる言動等に対しては、行為者の情報を組織的に共有するとともに、職員を守るため、状況に応じて、警告を行う、対応を中止するなど、毅然と対応します。また、特に悪質であると判断される行為を認めた場合は、警察へ通報、弁護士に相談の上で法的措置を講じるなど厳正に対処します。

5 本町における取組

- ・本方針によるカスタマーハラスメントへの対応姿勢の明確化
- ・カスタマーハラスメントへの対応方法、手順の作成
- ・カスタマーハラスメントを理解するための職員への周知・啓発
- ・カスタマーハラスメントに関する相談体制の整備
- ・警察、弁護士、その他専門機関との連携

6 留意事項

この基本方針の実施に当たっては、行政サービスの利用者等の権利を不当に侵害しないように留意します。