

明和町カスタマーハラスメント対策基本方針

明和町では、町民の皆様に対して公平・公正かつ質の高い行政サービスの提供に務めております。一方で、近年の行政窓口や電話対応等において、一部の利用者等による著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）が発生しており、職員の心身の安全や執務環境が損なわれる事態が生じています。

これらは、職員が安心して働き、すべての町民の皆様に対して安定的な行政サービスを継続して提供する上で障害となることから、当町におけるカスタマーハラスメントに対する基本的な考え方および対応方針を以下のとおり定めます。

1. カスタマーハラスメントの定義

住民や行政サービスの利用者等からのクレーム・言動のうち、要求内容やそれを実現するための手段・態様が社会通念上不相当であり、職員の就業環境を害する行為をいいます。

2. 対象となる行為の具体例

分類（態様）	具体的な行為の例
身体的な攻撃	・ 窓口や職員に対する暴行・傷害等の物理的暴力
精神的な攻撃	・ 「クビにするぞ」「お前の家族を調べてやる」などの脅迫 ・ 大声での威圧的な言動、侮辱、人格を否定する発言 ・ 土下座の要求
継続的・執拗な拘束	・ 窓口等への長時間の居座り、退去拒否 ・ 1時間を超える長時間の電話拘束、同じ要求の執拗な繰り返し
威嚇的・不穏当な表現	・ 窓口等でのやり取りを無断で撮影し、「ネットに晒してやる」と脅す行為・SNSやインターネット上への職員の個人情報や誹謗中傷の投稿
法令に違反する不当な要求	・ 法令上の根拠がないにもかかわらず「自分だけに特別に便宜を図れ」と要求する行為 ・ 過剰な金銭補償や、職員の私的な処罰を執拗に迫る行為
差別的・性的な言動	・ 職員に対するセクシュアルハラスメント（性的な冗談、つきまとい等）や差別的な発言

3. 組織としての対応方針

カスタマーハラスメントに対しては、担当職員個人が対応の負担を負うのではなく、組織全体が一体となって毅然とした対応を行います。

また、犯罪行為や悪質な迷惑行為と認められる事案については、警察や弁護士と連携し、法的措置を含めた厳正な対応を行います。

4. 職員の安全確保と就業環境の整備

職員の人権と心身の健康を守るため、相談体制の整備、秘密の厳守、不利益取扱いの禁止を徹底します。また、被害を受けた職員に対しては、メンタルヘルスケアの実施や勤務上の必要な配慮を行うとともに、実効性のある対応マニュアルの整備および職員研修を継続的に実施します。

5. 町民の皆様へのお願い

町民の皆様からのご意見・ご要望は、より良い町政のために欠かせません。

町は今後も丁寧で分かりやすい説明に努めます。同時に、職員も一人の人間であり、安心して働ける環境を守ることが、安定した行政サービスの提供につながります。相互に尊重し合うコミュニケーションにご理解とご協力をお願いします。

令和8年10月 明和町