

みやこ町カスタマーハラスメント対策基本方針

令和8年9月30日策定

1 基本的な考え方

みやこ町では、町民の町政運営に対する要望等の重要性を理解し、誠実にその内容を受け止め、質の高い行政サービスの提供や町民の福祉増進を図ることに努めています。

一方で、その過程において、職員に対し侮辱的な言動、不当な要求等を行うなどのカスタマーハラスメントに該当する行為が行われた場合は、職員の精神的・身体的負担が増大し、職場環境の悪化に繋がり、通常業務に支障をきたす等、行政サービスの低下を招きかねない事態になります。

みやこ町では、適正な行政サービスを継続的に提供するため、職員に対するカスタマーハラスメントに対し、組織的に毅然とした態度で対応を行うものとします。

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、行政サービスの利用者等からの言動のうち、当該言動の要求の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上許容される範囲を超えたものであって、当該手段・態様により、職員の就業環境が害されるものをいいます。

3 カスタマーハラスメントに該当する行為

(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

- ・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
- ・対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求

(2) 要求を実現するための手段・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、叩く、物を投げつける等）
- ・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）
- ・威圧的な言動（大声をあげる、反社会的な言動を行う等）
- ・断続的、執拗な言動（長時間・長期間にわたる対応等）

- ・拘束的な言動（不退去、居座り、監禁、長時間の電話等）

4 カスタマーハラスメントへの対応

行政サービスの利用者等からの要望等には、利用者のそれぞれの事情に配慮した上、真摯に耳を傾け、丁寧に説明するなど適切な対応に努めます。

その中でカスタマーハラスメントに該当する行為が行われた場合には、複数の職員で対応する、職員からの相談に応じるなど組織的に対応します。

また、状況に応じて、注意・警告を行う、対応を中止するなど毅然と対応します。

さらに、悪質と判断される場合には、警察へ通報する、弁護士に相談するなど法的に対応します。

5 基本的な対策

- ・カスタマーハラスメントに対するみやこ町の基本姿勢の明確化、町民等への周知・啓発
- ・カスタマーハラスメントへの対応等の明確化、職員等への周知
- ・録音・対応記録等による事実の把握
- ・再発防止に向けた措置
- ・カスタマーハラスメントに対する相談体制の整備
- ・カスタマーハラスメントに関する知識、対処方法等の研修等の実施
- ・警察への通報や弁護士等との連携