

中土佐町カスタマーハラスメント対策基本方針

1. 基本的な考え方

中土佐町では、町民の皆様をはじめ行政サービス利用者等からのご意見やご要望に対し迅速かつ丁寧な対応を心がけ、業務改善や行政サービスの質の向上につなげる等の活用も進めながら、小規模自治体ゆえの限りある人員の中で、住んで良かった「誇りの持てるまちづくり」の実現を目指して各種事業に取り組んでいます。

一方で、これらの意見や要望の中には、「常識の範囲を超えた要求や言動」など、職員の人格や尊厳が傷つけられ、精神的に健康が害されたり、就業環境の悪化が生じるカスタマーハラスメント行為が起きることもあります。

本町では、職員の人権尊重と健全な職場環境の確保及び職員の健康を維持するため、殊更に就業環境を脅かす言動や行為に対しては組織として毅然と対応するとともに、職員が職務に専念し、迅速かつ適切な行政サービスが提供できる体制づくりを目指します。

2. カスタマーハラスメントの定義

行政サービス利用者等からのクレーム・言動その他の行為のうち、要求内容若しくは要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該要求等により職員の勤務環境が害されるもの。

3. カスタマーハラスメントに該当する行為例

(1) 要求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
- ・要求内容が、中土佐町が提供する行政サービスの内容とは関係がない場合
- ・過剰な要求、不当な言いがかり

(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もの

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害など）
- ・誹謗中傷、差別的発言、暴言、脅迫など精神的な攻撃
- ・セクシュアルハラスメント（性的な言動など）
- ・正当な理由のない過度な要求（金銭の要求、土下座など）
- ・継続的又は執拗な言動（要求の繰り返し、話のすり替え、揚げ足取り）
- ・拘束的な行為（長時間電話や居座り、不退去）
- ・SNS やインターネットなどでの誹謗中傷
- ・職場、職員の無断撮影
- ・職員個人への誹謗中傷、要求
- ・妥当性を欠く金銭補償の要求、謝罪の要求（土下座の強要等）

4. カスタマーハラスメントへの対応

職員に対するカスタマーハラスメントが確認された場合には、必要に応じて複数職員での対応や録音等で記録するなどを行い、場合によっては行為の中止要請、警告、対応の終了など組織的に毅然と対応します。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な対応を行います。

5. 基本的な対策

- (1) カスタマーハラスメントに対する中土佐町の基本姿勢を町ホームページに掲載
- (2) 中土佐町カスタマーハラスメント対応マニュアルの策定
- (3) 職員研修の実施や事例の共有、相談対応体制の整備
- (4) 事案に対応した職員の状況を確認し、産業医と連携して心身の健康を支援
- (5) 対応時の録音など記録端末の導入

6. 中土佐町カスタマーハラスメント対策基本方針の適用

本基本方針は、令和8年9月30日から適用する。