

上勝町職員カスタマーハラスメント対策基本方針

1 はじめに

上勝町では、町民一人ひとりに寄り添う行政を推進し、持続可能な美しいまちづくりを目指して全力で取り組んでおります。そして、町民の皆様を始めとした行政サービスの利用者の方等から寄せられるご要望やご意見は、業務の改善や行政サービスの向上につながるものであり、引き続き真摯に対応してまいります。

一方で、その過程において、社会通念上相当な範囲を超え、職員の人格を否定する言動や暴力をとまなう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は、対応した職員の尊厳を傷つけることに加え、職場環境を悪化させ、通常業務への支障や他の利用者の方へのサービスの低下を招く重大な問題であります。

上勝町では、これらの行為に対し、職員を守り、適正な行政サービスの提供を維持していくため、毅然とした態度で組織的に対応してまいります。

また、職員自らがカスタマーハラスメントの行為者とならないよう、公務内外を問わず高い倫理観を持って行動することを徹底します。

2 カスタマーハラスメントの定義

行政サービスの利用者の方等からのクレーム・言動のうち、要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、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の例

(1) 要求の内容が妥当性を欠く場合

- ・提供する行政サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- ・要求の内容が上勝町の行政サービスの内容と関係がない場合

(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

ア 要求内容の妥当性にかかわらず不相当とされる可能性が高いもの

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- ・威圧的な言動
- ・土下座の要求
- ・継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ・差別的な言動

- ・性的な言動
- ・職員個人への攻撃，要求

イ 要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの

- ・金銭などの補償要求
- ・謝罪の要求（土下座を除く）

4 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，組織として情報を共有し，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，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

(1) 基本方針の周知・啓発

職員に対し基本方針を周知するとともに，町ホームページへの掲載や庁舎内の掲示等で広く周知・啓発し，カスタマーハラスメントを許さない町の基本姿勢を明確にします。

(2) 専門機関との連携

警察や顧問弁護士等との連携を図り，組織的に対応します。

令和8年10月

上 勝 町