

**松伏町職員カスタマーハラスメント対策
基本方針**

令和 8 年 1 0 月

松伏町

1. 基本方針

松伏町では、職員一人一人が全体の奉仕者として、公正・公平な行政サービスの提供に努めています。

また、業務上関わる全ての方と職員等が対等な立場に立ち、互いに尊重しあうことが重要と考えます。

町民等から寄せられる意見や要望は、町政の推進に当たり貴重なものであり、丁寧かつ真摯に対応するよう心掛けていますが、意見等の中には、不当と思われる要求や職員等の人格を否定する言動、職員等に恐怖心を抱かせる言動が含まれることがあります。

松伏町は、これらの要求や言動に対しては、誠意をもって対応しつつも、職員の人権を尊重するため、常識の範囲を超えた要求や言動に対しては、毅然とした態度で臨むとともに、これらの行為を受けた際は 組織的に対応します。

2. カスタマーハラスメントの定義と該当する行為

(1) カスタマーハラスメントの定義

町民等からの要求や言動のうち、要求内容の妥当性に照らして、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（※1）の勤務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。

※1 「職員」の範囲は、町長、副町長及び教育長並びに常勤職員、暫定再任用職員、定年前再任用短時間勤務職員、任期付職員及び会計年度任用職員です。また、町からの委託業務、指定管理業務において、町の業務として町民等に対応をする者を含みます。

(2) カスタマーハラスメントに該当する行為

① 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
- ・ 要求の内容が松伏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

- ・ 暴行、傷害など身体的な攻撃
- ・ 脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言など精神的な攻撃
- ・ 器物損壊
- ・ 威圧的な言動
- ・ 継続的、執拗な言動
- ・ 不退去、居座り、監禁など拘束的な行動
- ・ 差別的な言動、性的な言動
- ・ 職員個人への攻撃、要求
- ・ 妥当性を欠く金銭などの補償の要求
- ・ 妥当性を欠く謝罪の要求

上記は例示であり、これらに限るものではありません。

3. カスタマーハラスメントへの対応について

行政サービスの利用者等からの要望や意見には、常に住民の視点に立ち、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が行われた場合には、職員を守るため、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、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、顧問弁護士に相談するなど法的に対応します。

4. 基本的な対策について

- ・ 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、職員及び町民等への周知・啓発
- ・ 職員カスタマーハラスメント対策マニュアルの策定
- ・ 接遇向上・カスタマーハラスメント対応等職員への研修の実施
- ・ 適切な対応を行うため関係機関との連携

この基本方針は、令和8年10月から適用する。