

紀宝町職員カスタマーハラスメント対策基本方針

令和8年10月1日策定

1. 目的

本方針は、「労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律（昭和41年法律第132号。労働施策総合推進法）」に基づき、紀宝町が事業主として職員をカスタマーハラスメントから保護し、適切な就業環境を確保することを目的とする。これにより、職員の安全を担保し、町民全体の利益となる質の高い行政サービスを継続的に提供できる環境を維持するものである。

2. 基本的な考え方

紀宝町では、行政サービスの利用者をはじめ職員と接するすべての方々から寄せられるご要望やご意見を真摯に受け止め、町民との確かな信頼関係を築きながら、より良い町政の実現と行政サービスの提供を目指している。

一方で、これらの要望等の中には、過剰な不当要求や職員に対する悪質な言動（カスタマーハラスメント）が含まれることがある。こうした行為は職場環境の悪化を招くだけでなく、職員の心身の健康に支障をきたし、他の利用者への適切な行政サービスの提供を妨げる重大な問題である。

紀宝町は、職員が安心して働くことができる環境を守ることこそが、町民との信頼関係を維持し、誠実なサービスを提供し続ける基盤であるとの認識に立ち、カスタマーハラスメントに対し組織一丸となって毅然とした態度で対応していく。

3. カスタマーハラスメントの定義

行政サービスの利用者等からのクレーム・言動のうち、要求内容の妥当性に照らし、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・態様により職員の就業環境が害されるもの

（参考：2022年2月厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」）

4. カスタマーハラスメントに該当する行為の例

以下の例示に該当する行為を、カスタマーハラスメントとして取り扱う。

（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、紀宝町が提供すべき行政サービスの範囲外である場合

（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行為

- ・ 身体的な攻撃：暴行、傷害等
- ・ 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、高圧的な態度、反社会的勢力との繋がりを背景とした威嚇等
- ・執拗・継続的な言動：長時間の拘束、繰り返し行われる電話や執拗な苦情
- ・拘束的な言動：不退去、居座り、監禁等
- ・不当な要求：妥当性を欠く金銭補償・物品等の要求、正当な理由のない過度な要求
- ・差別的又は性的な言動：セクシャルハラスメント等
- ・SNS等での攻撃：SNSやメディアへの投稿を武器にした脅し、職員個人のプライバシーを侵害する行為、インターネット上での誹謗中傷等

5. 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と判断される言動・行為が認められた場合は、以下のとおり組織的に対応する。

- (1) 対応の打ち切り：不当な言動が継続する場合は複数名で対応し、改善されない場合は速やかに対応を中止（電話の切断を含む）し、施設管理権に基づき退去を求める等の措置をとる。
- (2) 安全確保の優先：職員に危害が加えられないよう、一定の距離を保つなど安全確保を優先する。
- (3) 証拠の記録：事実確認のため、録音や防犯カメラによる録画等を行う場合がある。なお、録音・録画データ等については法令等に従い適切に取り扱う。
- (4) 外部機関との連携：悪質なケースや緊急を要する場合は、速やかに警察と連携し、被害届の提出等の法的措置を検討する。また、必要に応じて弁護士等の専門家に相談する。

6. 基本的な対策

- (1) 町民への啓発：本方針を公表し、職員の人権尊重と適正な公務執行への理解と協力を求める。
- (2) 相談体制の整備：被害を受けた職員が速やかに相談できる窓口を設置する。
- (3) 情報の共有：発生した事案は総務課等で集約・共有し、同一人物による再発や類似事案に対して組織的な対応ができる体制を構築する。
- (4) マニュアルの整備：対応マニュアルを整備し、職員に周知する。
- (5) 研修の実施：カスタマーハラスメントに関する知識や対応スキルを習得するための研修を実施し、組織全体の対応力を向上させる。