河合町職員に対するカスタマーハラスメント対応基本方針

１．基本的な考え方

河合町では、職員一人ひとりが全体の奉仕者として、町民や事業者等と真摯に向き合い、より質の高い公正・公平な行政サービスを提供できるように心掛けています。

町民や事業者等から寄せられるご意見やご要望につきましては、町政の推進に当たり貴重なものであり、真摯に対応するよう心掛けています。

しかしながら、そのご意見やご要望の中には、職員の人格や尊厳を侵害したり、恐怖心を抱かせる言動があります。そのような行為（カスタマーハラスメント）は、職員の精神的・身体的負担を増大させるだけでなく、業務への支障をきたすことで他の行政サービス利用者へのサービスの低下を招くこととなります。

そこで、このような行為から職員を守るとともに、行政サービスの維持・向上を目的に、カスタマーハラスメントに対して組織一丸となり、毅然とした態度を示すため、河合町職員に対するカスタマーハラスメント対応基本方針を定めます。

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、職場において行われる住民や事業者等の言動であって、職員が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより、職員の就業環境が害されるものをいいます。

電話やＳＮＳ等のインターネット上において行われるものも含みます。

住民や事業者等とは、河合町民はもちろん、その関係者、取引の相手方、施設（役場、出先機関、学校等）の利用者その他河合町が行う行政サービスの提供に関係を有するものをいいます。

３．カスタマーハラスメントに該当する行為の例

「職員が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたもの」をカスタマーハラスメントといいます。

下記に例を示しますが、これらに限定されるものではありません。

（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

①　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

・　性的な要求や、職員のプライバシーに関わる要求をすること

②　契約等により想定しているサービスを著しく超える要求

・　契約内容を著しく超えたサービスの提供を要求すること

③　対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求

・　契約金額の著しい減額の要求をすること

④　不当な損害賠償要求

・　行政サービス等の内容と無関係である不当な損害賠償要求をすること

（２）　手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

①　身体的な攻撃（暴行、傷害等）

・　殴る、蹴る、叩く等の暴行を行うこと

・　物を投げつけること

・　わざとぶつかること

・　つばを吐きかけること

②　精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）

・　公共施設の物を壊すことをほのめかす発言やＳＮＳ等のインターネット上へ悪評を投稿することをほのめかす発言によって職員を脅すこと

・　ＳＮＳ等のインターネット上へ職員のプライバシーに係る情報の投稿等をすること

・　職員の人格を否定するような言動を行うこと（相手の性的指向・ジェンダーアイデンティティに関する侮辱的な言動を行うことを含む）

・　土下座を強要すること

・　盗撮や無断での撮影をすること

・　職員の性的指向・ジェンダーアイデンティティ等の機微な個人情報について、当該職員の了解を得ずに他の者に暴露すること又は当該職員が開示することを強要する若しくは禁止すること

③　威圧的な言動

・　大きな声をあげて職員や周囲を威圧すること

・　反社会的な言動を行うこと

④　継続的、執拗な言動

・　同様の質問を執拗に繰り返すこと

・　当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立てをすること

・　同様の電子メール等を執拗に繰り返し送りつけること

⑤　拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

・　長時間に渡る居座りや電話で職員を拘束すること

４．カスタマーハラスメントへの対応

行政サービスの提供者である職員等がカスタマーハラスメントに該当する行為を受けた場合は、職員等を守るため、以下のとおり対応します。

・　職員から管理監督者に直ちに報告し、その場の対応の方針の指示を仰ぎます。

・　複数の職員で対応し、必要に応じて職員に代わって管理監督者が対応します。
・　住民や事業者等とのやり取りについて、あらかじめ告知した上で、録音・録画する場合があります。
・　職員から十分な説明を行った上で、なお繰り返しの要求が続く場合には、一定の時間の経過をもって退庁を求めたり、電話を切ったりする場合があります。
・　暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動については、警察へ通報します。
・　行為の悪質性が高い場合は、法務部門、危機管理監、法務管理主任及び顧問弁護士と連携し、法的措置を講じる場合があります。

５．カスタマーハラスメント対策

・　河合町ホームページ、庁内グループウェアでの基本方針の周知・啓発
・　職員及び管理監督者への研修の実施
・　相談窓口の設置及び相談体制の確立
・　警察や弁護士等との連携

令和　８年１０月　１日

河合町長　　森　川　喜　之

河合町議会議長　疋　田　俊　文

河合町教育委員会