

関ヶ原町職員カスタマーハラスメントに対する基本方針

令和8年10月

関ヶ原町

関ヶ原町では、職員が日頃から「町民目線」に立ち、町民の方など行政サービスの利用者等(以下「利用者等」という。)の皆様に必要な行政サービスを提供するよう心掛けており、当町に寄せられるご意見やご要望は、業務改善や行政サービスの向上につながるものとして、丁寧かつ真摯な対応を心がけています。

一方で、これらのご意見やご要望の中には、常識の範囲を超えた要求と思われるものや、職員の人格を否定する言動を伴うものもあります。これらの行為は、職員の就業環境の悪化を招くだけでなく、行政サービスの低下に繋がりがねないものです。

当町では、これらの要求や言動に対して誠意をもって対応しつつも、行政サービスを提供する職員を守るとともに、公務の円滑な運営を確保し、行政サービスを適正に提供するため、これらの行為に対し、町組織として毅然な態度で対応を行うものとしします。

● カスタマーハラスメントの定義等

(1) カスタマーハラスメントの定義

関ヶ原町では、カスタマーハラスメントを以下のように定義します。

カスタマーハラスメントとは
利用者等からの言動であって、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るものにより、職員が精神的若しくは身体的な苦痛を与えられ、職員の勤務環境が害されること

(2) カスタマーハラスメントに該当する行為(例)

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 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
・ 法令に違反又は逸脱するおそれのある事務の処理を行うことを要求すること。

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)	・ 庁舎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行うこと。 ・ 職員の人格を否定するような言動(職員の性的指向・ジェンダーアイデンティティに関する侮辱的な言動を含む。)を行うこと。 ・ 土下座を強要すること。 ・ 盗撮や無断での撮影を行うこと。 ・ 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)	・ 長時間にわたる居座りや電話で職員を拘束すること。

※ これらはいくつかの例示であり、実際の場面においては、「言動の内容」や「手段や態様」に着目し、具体的な状況を踏まえて総合的に判断することとなります。

※ 「言動の内容」又は「手段や態様」のどちらか一方のみが社会通念上許容される範囲を超える場合でもカスタマーハラスメントになり得ます。

● カスタマーハラスメントの対応について

当町に寄せられる利用者等からのご意見やご要望に対しては、利用者等のそれぞれの事情に配慮したうえ真摯に耳を傾け、丁寧な説明を心がけるなど適切な対応に努めてまいります。

その中で、カスタマーハラスメントに該当する行為が行われたと判断した場合

には、行為を受けた職員を守るため該当する行為をやめていただくよう、必要に応じて「警告」、「対応中止」、「退去要求」などを行い、町組織として毅然とした対応を行います。

特に悪質な場合には、「弁護士に相談」や「警察への通報」など、法的な対応を行います。

● カスタマーハラスメントに対する基本的な対策

関ヶ原町では、カスタマーハラスメントへの対策として、以下の取り組みを実施します。

- ・ 名札の見直し(「フルネーム」から「名字のみ」表記に)
- ・ 職員研修の実施
- ・ 通話の録音(音声ガイダンス)
- ・ カスタマーハラスメントに対する当町の姿勢の明確化
(関ヶ原町職員カスタマーハラスメントに対する基本方針の策定、周知)
- ・ カスタマーハラスメント対応マニュアルの策定及び職員への周知、啓発
- ・ 職員のための相談対応体制の整備