

佐川町職員カスタマー・ハラスメント対応基本方針

住民の皆さま等から寄せられるご意見やご要望は、町政の推進に当たり貴重なものです。

職員は、職員一人ひとりが全体の奉仕者として、公平・公正な行政サービスの提供に努めるため、担当業務に精通し、ご意見やご要望に真摯に耳を傾け、迅速・丁寧で好感が持てる対応を日頃から徹底することが大切です。

また、職員が従事する職務に関し当該職員に関わる全ての方（以下、「行政サービスの利用者等」という。）と職員は対等な立場に立ち、互いに尊重しあうことが重要です。

一方で、行政サービスの利用者等からのカスタマー・ハラスメントは、職員に精神的・身体的な苦痛を与えるだけでなく、職員の人格や尊厳を傷つけ、勤務環境を害されるおそれがあり、公平・公正な行政サービスの提供に支障をきたしかねない重大な問題です。

佐川町では、職員の安全及び健康を守り、職員が安心して働ける良好な職場環境を確保することにより、質の高い行政サービスを安定的に提供するため、カスタマー・ハラスメントに対し、組織として毅然と対応します。

また、職員自身がカスタマー・ハラスメントの行為者とならないよう、研修等の機会を通じて職員一人ひとりが自身の言動に注意を払うよう意識の向上を促し、カスタマー・ハラスメントの発生を未然に防ぎます。

カスタマー・ハラスメントの定義

職員の職務に係る行政サービスの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・身体的な苦痛を与えられ、職員の人格・尊厳が害され、職員の勤務環境が害されることをいいます。対面で行われるもののみならず、電話及びSNS等のインターネット上において行われるもの、嫌がらせ、迷惑行為及び広くこれらに類する行為も含まれます。

カスタマー・ハラスメントの判断基準

① 言動の内容に妥当性はあるか

そもそも要求に理由がない・行政サービス等と全く関係のない要求

対応が著しく困難・対応が不可能な要求

- 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
- 法令、例規等に違反するおそれのある事務処理を行うよう要求すること
- 事実や根拠がないこと、町に瑕疵・過失がないことに対する対応の要求をすること
- 町に対する過大な謝罪や補償を要求すること
- 職員個人への攻撃や要求をすること
- 町行政に関係がない要求をすること（町に関係のない内容であり他団体・他機関が取り扱うべき要求、町に権限や役割がない場合の他機関に対する働きかけの要求）

② 手段・態様が社会通念上相当な範囲か

身体的な攻撃（暴行、傷害等）

精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要、盗撮や無断撮影等）

威圧的な言動（大声をあげる、反社会的な言動等）

継続的、執拗な言動（繰り返す、しつこい）

拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

権威的な言動（社会的地位や肩書を背景に優位性を誇示し利用した暴言や特別扱いを要求）

その他（正当な理由がない場合に勤務時間外での対応を執拗に要求）

カスタマー・ハラスメントへの対応原則

組織的に対応（複数名で対応します。対応時間を設定します。）

毅然と対応（発言内容を録画又は録音します。注意・警告します。対応を中止します。）

法的に対応（退去を命じます。警察に通報します。弁護士に相談し、法的措置を講じます。）