

勝浦町職員カスタマーハラスメント対応基本方針

第1 基本的な考え方

勝浦町では、町民の皆様のニーズや社会的要請に応え、適切な行政サービスを提供することが、町民の皆様からの信頼の確保につながると考えています。また、本町への意見や要望は、行政サービスの改善に資するものであることから、引き続き誠実に受け止め、十分な説明を尽くすなど真摯に対応してまいります。

一方、カスタマーハラスメントは、職員の人格を否定する言動や暴力を伴うものなど、対応した職員の尊厳を傷つけることに加え、職場環境を悪化させ、迅速かつ適切な業務への支障が生じるほか、他の利用者へのサービス低下を招くものです。

そのため、カスタマーハラスメントに対し、本町は職員を守るとともに、行政サービスを適正に提供するため、毅然とした態度で組織一丸となって対応します。

また、本町職員は、自らがカスタマーハラスメントの行為者とならないよう、公務内外を問わず高い倫理観を持って行動することを徹底します。

第2 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、職員が精神的若しくは身体的な苦痛を与えられ、職員の人格若しくは尊厳が害され、又は職員の勤務環境が害されること。

第3 カスタマーハラスメントに該当する行為の例

以下は代表的な事例を例示したもので、これらの行為等に限ら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」場合の例

(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

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」の例

（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、執拗な責め立てを行うこと。
- ・ 同様の電子メール等を執拗に繰り返し送り付けること。

（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。

第４ カスタマーハラスメントへの対応原則

町民の皆様の意見や要望には、引き続き真摯に耳を傾け、相手の立場や事情を踏まえた上で、行政としての説明責任を十分に尽くすなど、適切な対応に努めます。

ただし、過度な要求や威圧的な言動など、職員の尊厳を傷つけたり、通常の社会的なマナーや節度を著しく逸脱した行為と認められたりする場合は、職員を守るために、複数職員での対応や、事案の組織内共有、職員からの相談体制の整備など、組織的な対応を行います。

【対応の例】

- ・複数人で対応し、迷惑行為を中止するように注意、警告を実施します。
- ・対応内容の正確な把握、防犯および迷惑行為の抑止を目的として、個人情報保護法等を遵守した上で、ICレコーダーや防犯カメラ等を活用した録音や録画等を実施します。
- ・丁寧な説明を尽くしても同様の主張や過度な要求が執拗に繰り返される場合は、組織として対応を終了します。
- ・注意を促しても止めない場合、庁舎外へ退去を命じたり、警察へ連絡したりする場合があります。
- ・SNS等への不当な投稿に対して削除を要請するとともに、犯罪行為に該当する場合などは、警察への通報や弁護士相談の上で法的措置を検討・実施します。

※合理的な配慮について 高齢の方や障害のある方など、事情により意思疎通に時間を要する場合や、複雑な事案について丁寧な確認が必要な場合は、一律の時間制限等による硬直的な打ち切りを行わず、個別の状況に応じた合理的な配慮を行います

第5 組織的な取り組み（基本対策）

- ・カスタマーハラスメントに対する町の基本姿勢の明確化及び職員への周知・啓発
- ・カスタマーハラスメントへの対応方法・手順（職員向けマニュアル）の策定と運用
- ・職員のための相談対応体制の整備およびメンタルヘルスケアの実施
- ・職員への教育・研修の実施
- ・対応時の録音・録画等による事案の正確な記録と管理

令和8年9月 勝浦町