

## 安八町カスタマーハラスメントに対する基本方針

### 1. 基本的な考え方

安八町では、住民の皆様から寄せられる意見・要望等を町政運営及び行政サービスの向上に繋がる重要なものとして真摯に受け止め、丁寧かつ適切に対応します。

一方で、職員に対する暴言・威圧・脅迫・過度な要求、長時間の拘束その他の社会通念上相当な範囲を超える言動は、職員の尊厳を損なうだけでなく、業務の遂行や行政サービスの提供に支障を生じさせるものです。

安八町は、職員の安全及び尊厳を確保するとともに、適正な行政サービスを維持するため、これらの行為に対し、組織として毅然に対応します。

### 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、行政サービスを受ける町民や訪問者、契約等の相手方、町の施設の利用者など、町の業務に関係する方々の言動であって、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。

なお、正当な意見・要望、相談、苦情等を一律にカスタマーハラスメントとして扱うものではありません。

### 3. カスタマーハラスメントに該当する行為

以下の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

| 行為の分類     | 行為の例                                                                                                                                 |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 時間拘束      | ・ 一時間を超える長時間の拘束、居座り<br>・ 長時間の電話<br>・ 時間の拘束、業務に支障を及ぼす行為                                                                               |
| リピート型     | ・ 頻繁に来庁し、その度にクレームを行う<br>・ 度重なる電話<br>・ 複数部署にまたがる複数回のクレーム                                                                              |
| 暴言        | ・ 大声、暴言で執拗に職員を責める<br>・ 庁舎内で大きな声をあげて秩序を乱す<br>・ 大声での恫喝、罵声、暴言の繰り返し                                                                      |
| 対応者の揚げ足取り | ・ 電話対応での揚げ足取り<br>・ 自らの要求を繰り返し、通らない場合は言葉尻を捉える<br>・ 同じ質問を繰り返し、対応のミスが出たところを責める<br>・ 一方的にこちらの落ち度に対してのクレーム<br>・ 当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な攻め立て |
| 脅迫        | ・ 脅迫的な言動、反社会的な言動<br>・ 物を壊す、殺すといった発言による脅し<br>・ SNSやマスコミへの暴露をほのめかした脅し                                                                  |

|                   |                                                                                                                                                                                                                    |
|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 権威型               | ・優位な立場にいることを利用した暴言、特別扱いの要求                                                                                                                                                                                         |
| SNS への投稿          | ・インターネット上の投稿（職員の氏名公開）<br>・職員の信用を毀損させる行為                                                                                                                                                                            |
| 正当な理由のない<br>過度な要求 | ・言いがかりによる金銭要求<br>・私物（スマートフォン、PC 等）の故障についての金銭要求<br>・難癖をつけた税金等の未払い、返金要求<br>・制度上対応できないことへの要求<br>・業務内容を超えた過剰な要求<br>・業務時間外の対応要求<br>・自宅等の業務場所以外へ職員を呼びつける行為<br>・個人、上司、性別、年齢等、特定の職員を指名する対応要求<br>・謝罪（口頭／文書）、土下座、職員の異動、辞職の要求 |
| セクハラ              | ・特定の職員へのつきまとい<br>・職員へのわいせつ行為や盗撮                                                                                                                                                                                    |
| その他               | ・正当な理由のない業務スペースへの立ち入り<br>・職員を誹謗中傷するビラの配布                                                                                                                                                                           |

（参考：カスタマーハラスメント対策企業マニュアル（令和４年２月厚生労働省作成））

※これらの言動は、その程度や当該言動に至った背景等によっては、カスタマーハラスメントとならない可能性があります。

#### ４．カスタマーハラスメントの対応について

カスタマーハラスメントと認められる行為があった場合は、複数の職員で対応する、上司に相談するなど組織として対応します。また、状況に応じて、警告を行う、対応を中止するなど毅然として対応します。

なお、悪質と判断される場合には、警察への通報、弁護士に相談するなど法的に対処します。

#### ５．安八町のカスタマーハラスメント対策

- ・カスタマーハラスメントに対する本町の基本方針の策定及び周知
- ・音声応答ガイダンス・通話録音装置の導入
- ・職員研修の実施
- ・職員のための相談体制の整備

令和８年９月制定  
安 八 町