西会津町職員カスタマーハラスメント対策基本方針

令和８年１０月１日

１．基本的な考え方

本町では、行政に寄せられる意見や要望は貴重なものと考え、正当な意見や要望に対して真摯に向き合い、質の高い行政サービスを提供することに取り組んでいます。

一方で、これらの中には、職員の人格を否定する言動や尊厳を傷つける行為もあり、こうした行為は職場環境や職員の心身の健康へ悪影響をもたらすほか、業務遂行に著しい障害を与え、適切な行政サービスの提供の妨げになることも懸念されます。

このため本町では、職員が安心して働き、取り組むべき業務に注力して、より質の高い行政サービスを提供できる環境をつくるためにも、組織的にカスタマーハラスメントの防止に努め、発生した場合には毅然と対応します。

２．カスタマーハラスメントとは

（１）カスタマーハラスメントの定義

本町では、厚生労働省指針及び人事院規則で示されている定義に基づき、カスタマーハラスメントを次の①から③までの要素を全て満たすものと定義します。

① 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ること

② 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※1であること

③ 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、又は職員の就業環境が害されるものであること

※1社会通念に照らし、当該言動の内容が職員の従事する業務の内容からして相当性を欠くもの又は手段や態様が相当でないものをいう。このような言動に該当するか否かは、具体的な状況を踏まえて総合的に判断するものとなる。

- 行政サービス利用者等からの苦情の全てがカスタマーハラスメントに該当するものではありません。また、障がい者や高齢者への配慮も必要です。
- 対面で行われるものだけでなく、電話や手紙（電子メール）、SNS等のインターネット上で行われるものも含まれます。

（２）カスタマーハラスメントになり得るもの

カスタマーハラスメントになり得るものの例には、次のようなものがあります。

これらはあくまで例示であり、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になります。

「言動の内容」又は「手段や態様」のどちらか一方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。

「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 そもそもの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、職員のプライバシーに関わる要求など）

② 対応が著しく困難又は不可能な要求（法令に違反又は逸脱するおそれのある事務処理の要求など）

「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（暴行や傷害など）

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、無断撮影、SNSを利用した個人情報の拡散など）

③ 威圧的な言動（大声による威圧、反社会的な言動など）

④ 継続的、執拗な言動（同様の質問の執拗な繰り返し、当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立て、同様の電子メール等を繰り返し送りつけるなど）

⑤ 拘束的な行動（長時間の電話、不退去、居座り、監禁など）

3．カスタマーハラスメントへの対応

本町は、行政サービス利用者等の行為がカスタマーハラスメントにあたる（疑いを含む）と判断した場合は、次のとおり対応します。

（1）複数の職員等で対応するなど、組織として対応します。

（2）カスタマーハラスメント行為があれば、やめるように注意・警告を行います。

（3）注意・警告後もカスタマーハラスメント行為が継続する場合には、対応の打ち切りや退去要求（命令）、警察への通報を行います。

（4）町の対応に応じない場合やカスタマーハラスメント行為が長期に渡る場合など悪質と判断した場合は、法的措置を講じます。

4．組織的な対応

（1）課内での相談体制

カスタマーハラスメントは、事案が発生したその場ですぐに相談することや現場の状況に精通している者に相談することが適切な場合が多いことから、カスタマーハラスメントに関する相談先は、所属する部署の課長（局長）とします。

カスタマーハラスメントを受けた職員は、課長（局長）に相談・報告し、その内容や状況に応じて対応を検討します。部署内での情報共有を図る場合は、必要により相談した職員のプライバシーの保護に配慮します。また、繰り返される可能性があるため、対応する職員が孤立しないように複数人で対応するようにします。

各部署のカスタマーハラスメント相談窓口：**課長（局長）**

（2）報告と情報の蓄積

対応が終了した事案やその疑いがある事案について、再発防止に向け、部署内で

事案の振り返りや再訪問等に対する対応方針の検討を行い、情報共有を図るとともに、カスタマーハラスメント対策担当部署である総務課（総務広報係）に報告します。総務課は、事案の共有を行い、組織としての対応力を高めます。

特定の者からカスタマーハラスメントが繰り返される場合は、総務課と連携して対応することとし、総務課はこれまでの事案に基づく対応の助言や必要に応じて弁護士との連携（法的な対応）や警察への相談（見回りの強化等）を行います。

カスタマーハラスメント対策担当部署：**総務課（総務広報係）**

（３）町民への周知

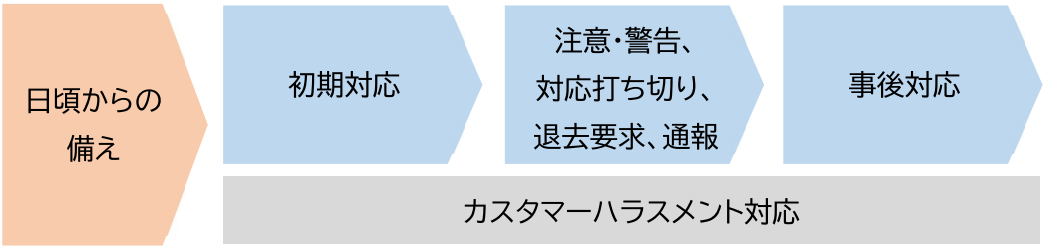
カスタマーハラスメントに対する町の対応について、町民等に正しくご理解いただくため、ホームページや庁舎内の掲示により、カスタマーハラスメントの定義やカスタマーハラスメントへの対応などを周知します。

（４）職員研修の実施等

職員がカスタマーハラスメントに適切に対応できるよう研修等を実施します。

また、当初は一般的な苦情でも、職員の対応や態度によってカスタマーハラスメントに発展することもあることから、職員は自らの担当業務に精通し、丁寧な接遇を行うように留意します。

５．カスタマーハラスメントへの対応の流れ



（１）日頃からの備え

① 部署内で対応方針の確認を行い、日頃から対応手順等について把握します。
② 丁寧な接遇を行います。
③ 担当業務を十分に理解します。

（２）初期対応

① 最初からカスタマーハラスメントと決めつけず、５Ｗ１Ｈを意識して相手の主張と要求内容、事実関係を丁寧に聞き取りします。
② 対応に難しさを感じた場合には、上司や周囲へ相談し、組織として対応します。
③ カスタマーハラスメントの定義に照らした確認により、カスタマーハラスメントに該当すると思われるときは、課長（局長）へ報告をする。

（３）注意・警告、対応の打ち切り、退去命令、通報

① 報告等をもとに事実の確認を行う。
② カスタマーハラスメントに該当する場合は、「カスタマーハラスメント類型別の対応例」を参考に対応する。

③　事後の事実確認のため録音・録画をする場合は、その旨を伝え、各課等に配付されているタブレット端末を使用します。

▶ 対応例に記載している対応時間等の数値はあくまで目安であり、業務内容や状況によって異なります。

（４）事後対応

①　対応が終了した事案について、部署内で振り返りを行い、情報共有をします。

②　終了時案を総務課に報告します。

③　報告した職員のプライバシーの保護に努めます。

④　職員が報告による不利益な取扱いをされないようにします。

