

下川町カスタマーハラスメント防止に関する基本方針

下川町（以下「本町」という。）は、住民の皆様との信頼関係に基づき、より良い行政サービスの提供に努めてまいります。しかしながら、近年、一部の住民等による社会通念上不相当な要求や言動（いわゆるカスタマーハラスメント）により、職員の執務環境が害される事案が発生しています。

職員は本町の貴重な財産であり、その人権と尊厳が守られ、心身ともに安全な環境で職務に専念できる環境を確保することは、行政サービスの持続的な提供において極めて重要です。

こうした背景を踏まえ、本町は、職員をカスタマーハラスメントから守り、毅然とした態度で対応するため、ここに「カスタマーハラスメント防止に関する基本方針」を定めます。

1. カスタマーハラスメントの定義

本町におけるカスタマーハラスメントとは、住民、事業者、利用者等からの要望やクレームのうち、その要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、職員の執務環境を害するおそれがあるものをいいます。

2. 対象となる主な行為

手段・態様が社会通念上不相当なものとして、以下の行為を対象とします。

- ・ 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- ・ 威圧的な言動、土下座の要求
- ・ 継続し、又は執拗な言動（長時間の拘束、繰り返しの執拗な要求）
- ・ 拘束的な行動（居座り、監禁、退去拒否）
- ・ 差別的な言動、性的な言動
- ・ 職員個人に対する SNS やインターネット等での攻撃、プライバシーの侵害
- ・ 正当な理由のない不当な要求や、過剰な謝罪の要求
- ・ その他職員の就業環境を害するおそれのある行為

3. 組織としての対応姿勢

- **組織的かつ多角的な対応**：職員個人が単独で対応することを避け、事案発生時は複数の職員による対応や、状況に応じた録音・録画の活用を行います。
- **警察や弁護士との連携**：悪質な事案や法的対応を要する場合には、警察や弁護士と緊密に連携し、組織として迅速かつ的確に対処します。
- **毅然とした対応**：カスタマーハラスメントに対しては、組織全体として毅然とした態度で対応します。悪質な行為や要求に対しては、警察への被害届の提出や法的措置（刑事告訴、民事上の法的手段等）を辞さず、厳正に対処します。
- **行政サービスの制限**：悪質な事案が発生したと認められる場合、必要に応じて当該住民等に対する行政サービスの制限や、窓口対応の制限（書面による対応への切り替え、連絡先の指定等）を行います。

4. 相談体制の整備と組織的対応

- **相談窓口の設置**：カスタマーハラスメントに関する相談や苦情に対応するため、総務企画課に相談窓口を設置し、職員が安心して相談できる体制を整えます。
- **組織的なバックアップ**：職員個人が単独で対応することを防ぎ、所属長や関係部署、総務企画課が連携して組織的かつ迅速に対応します。

5. 被害者支援と職場環境の維持

- 被害を受けた職員の安全確保を最優先とし、必要に応じたメンタルヘルスケアの実施や公務災害認定の手続き支援など、被害職員の救済に万全を期します。
- 相談を行ったことや事実確認に協力したことを理由とした不利益な取扱いは一切行いません。

6. 周知・啓発と再発防止

- 本方針及び関連する要綱の内容を、すべての職員に対して研修等を通じて周知・徹底します。
- 発生した事例の分析やマニュアルの改定、業務手順の見直しを行い、継続的な再発防止策を講じます。
- 本方針及び本町の取り組みについて、ホームページ等を通じて広く住民の皆様にご公表し、ご理解とご協力を求めます。

令和8年9月25日

下川町長 田 村 泰 司