

砥部町職員カスタマーハラスメント対策基本方針

町の姿勢

砥部町では、町民の皆様をはじめとする行政サービス利用者等からの様々なご意見、ご要望に対し、丁寧かつ迅速な対応を心がけ、業務改善や行政サービス向上に真摯に取り組んでいます。

しかしながら、ご意見、ご要望の中には、事実や根拠がない要求や社会通念上許容される範囲を超えた要求により、対応する職員の人格や尊厳を傷つけ、就業環境を害する言動、いわゆる『**カスタマーハラスメント**』に該当するものがあります。

町は、職員の心身の健康と就業環境を守り、適正な行政サービスの提供を維持するため、『**カスタマーハラスメント**』に対し、組織として毅然とした対応を行ってまいります。

カスタマーハラスメントの定義

行政サービスの利用者等からのクレーム・言動のうち要求内容若しくは要求を実現するための手段又は態様が社会通念上不相当なものであって、当該要求などにより、職員の勤務環境が害されるものを言います。

■要求内容が正当といえない場合の例

- ・事実又は根拠がないこと
- ・町に瑕疵又は過失が認められないことに対する対応要求
- ・過剰な要求又は不当な言いがかり

■要求を実現するための手段又は態様が社会通念上不相当なものの例

- ・身体的な攻撃（暴行又は傷害）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱又は暴言）
- ・威圧的な言動
- ・謝罪文書又は土下座の要求
- ・継続的又は執拗な言動
- ・拘束的な行動（不退去、居座り又は監禁）
- ・差別的な言動
- ・性的な言動
- ・職員個人への攻撃又は要求

カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントに対する予防措置を講じるほか、該当する言動を確認した場合は、必要に応じて**警告**、**対応中止**、**退去要求**などを行い、組織として毅然と対応します。

悪質な場合は、弁護士に相談する、警察へ通報するなど法的な対応を行います。

■予防措置

- ・名札の見直し（姓のみ表示）
- ・通話の録音（音声ガイダンス）
- ・啓発ポスター掲示
- ・砥部町カスタマーハラスメント対応マニュアル策定

令和7年9月1日

砥部町長 古谷崇洋