

津南町職員カスタマーハラスメント対策基本方針

1 基本的な考え方

津南町では、町民に必要な行政サービスを適正に提供するため、町政に対する要望などについて、職員は丁寧かつ真摯にその内容を受け止め、より一層質の高い行政サービスを提供することを心掛けています。

一方で、これらの行政サービスの利用者等からの言動の中には、職員の人格を否定する言動など職員の尊厳を傷つけるものもあり、そうした行為は職員の就業環境を害するだけでなく、通常業務への支障や他の利用者へのサービスの低下を招く重大な問題であると認識しています。

津南町では、職員の人権を尊重し、健全な就業環境と職員の心身の健康を守るとともに、適正な行政サービスの提供を継続するため、これらの行為に対しては、毅然とした態度で組織的に対応します。

2 カスタマーハラスメントの定義等

(1) 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、当該要求内容が妥当でない場合や、妥当であってもその要求を実現するための手段や態様が社会通念に照らして不相当であり、職員の就業環境や安全・円滑な業務遂行を阻害されること、または職員の心身の健康や尊厳を傷つけるものをいいます。

※ 「不相当な手段や態様」とは、暴言、威圧的な言動、長時間にわたる拘束、人格を否定する発言、繰り返しの執拗な要求など、通常の社会的なマナーや節度を著しく逸脱した行為をいいます。

(2) カスタマーハラスメントに該当する行為の例

① 「要求内容が妥当でない」 場合の例

- ・ 行政サービスに瑕疵・過失が認められない場合
(例：制度上対応できないことへの要求など)
- ・ 要求の内容が津南町の行政サービスの内容とは関係がない場合
(例：民間事業者や他の自治体の事業、国の専権事項に関するものなど)

②「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」の例

以下は代表的な事例を例示したもので、これらに限られるものではありません。

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害など）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言など）
- ・威圧的な言動（大声など）
- ・継続的、執拗な言動（長時間・長期間にわたる対応等）
- ・拘束的な言動（不退去、居座り、監禁など）
- ・差別的な言動
- ・職員個人への攻撃、要求（人格の否定、プライバシーに関わる言動、無断撮影等）
- ・セクシャルハラスメント（性的な言動、つきまとい行為など）
- ・SNSやインターネットでの誹謗中傷（ほのめかす行為も含む）
- ・妥当性を欠く金銭などの補償の要求
- ・妥当性を欠く謝罪の要求

3 カスタマーハラスメントへの対応

職員がカスタマーハラスメントに該当する行為を受けた場合は、複数の職員で対応する、記録を取る、職員からの相談に応じる、内部での情報共有を行うなど組織的に対応します。また、状況に応じて、警告を行う、対応を中止する、退去を要求するなど毅然とした対応を実施します。さらに悪質な場合には、警察へ通報する、弁護士に相談するなど法的措置を含め厳正に対応します。

4 基本的な対策

この基本方針により、カスタマーハラスメントに対する津南町の基本的な姿勢を明確化し、職員への周知・啓発を図るとともに、以下の取り組みを進めます。

- ・カスタマーハラスメントに対する津南町の基本姿勢の明確化
- ・カスタマーハラスメントへの対応方法や手順の策定
- ・職員の相談対応体制の明示
- ・ポスターの掲示、窓口・ホームページ等による周知・理解促進
- ・職員研修の実施

令和8年10月1日

津南町長 根津 和博