

# 世羅町カスタマーハラスメント対策基本方針

## 1 趣旨

世羅町は、町民等からの意見や要望を誠実に受け止め、公正な行政サービスの提供に努めています。一方で、職員に対する暴言、威圧的な言動、過度な要求等により、職員の就業環境が害され、円滑な行政運営に支障を来す事例が増加しています。

こうした状況を踏まえ、職員の心身の健康及び安全を確保し、安心して業務に従事できる職場環境を保持することを組織の責務として明確に位置付け、持続可能な行政運営を行うため、本方針を定めます。

## 2 基本的な考え方

- (1) 町民等の正当な意見、苦情及び要望については、これまでどおり誠実に対応します。
- (2) 社会通念上相当な範囲を超える行為については、職員個人に対応を委ねず、組織として毅然に対応します。
- (3) 職員の心身の健康及び安全を守り、安心して業務に従事できる職場環境を保持することを、町としての最優先の責務と位置付けます。
- (4) 発生時の迅速な組織的対応と、対応後の適切な支援により、職員を守ります。

## 3 カスタマーハラスメントの定義

町民等からの苦情、要望、言動その他の行為のうち、その内容又は態様が社会通念上相当な範囲を超え、職員の就業環境を害し、又は業務の適正な遂行を妨げるものをいいます。

## 4 該当する行為の例

- (1) 身体的な攻撃：暴力行為、器物損壊、威嚇的な行動
  - (2) 精神的な攻撃：暴言、威圧的な言動、人格否定、誹謗中傷
  - (3) 継続的又は執拗な要求：長時間の拘束、同じ内容の繰り返し
  - (4) 過度な要求：業務と無関係な謝罪の強要、特別な便宜供与の要求
  - (5) 権利侵害：無断録音・録画、SNS等への無断投稿や晒し行為
  - (6) 性的な言動・つきまとい：職員に対する性的な言動、執拗なつきまとい
- ※正当な苦情や意見表明を否定するものではありません。

## 5 対応の基本姿勢

- (1) 上司及び関係部署と連携し、組織として統一的に対応します。
- (2) 状況に応じて対応を中止し、警告に従わない場合は退去命令や警察通報を行います。
- (3) 必要に応じて録音又は録画を実施し、事実関係を記録します。
- (4) 弁護士や警察等の外部機関と連携します。
- (5) 全ての階層において一貫した対応を行い、特例的な対応は行いません。

## 6 職員を守るための支援

- (1) 相談・報告窓口を設置し、速やかに組織として対応します。
- (2) 研修の実施と事例の共有により、組織全体の対応力を強化します。
- (3) 産業医や専門機関と連携し、心身の健康への支援を行います。
- (4) SNS等への不当な投稿に対して、組織として削除要請や法的措置を講じます。
- (5) 事案発生後も継続的に職員の状況を確認し、必要な支援を提供します。

## **7 設備及び体制の整備**

録音機能付き電話、窓口カメラ等の設置、警察等との連携体制の構築など、職員を守るために必要な設備及び体制の整備に計画的に取り組みます。

## **8 町民等への周知**

本方針をホームページや広報誌等で周知し、町民等の理解と協力を求めます。

## **9 本方針の位置付け及び検証**

本方針は基本的な考え方を示すものであり、具体的な対応方法は別途定めるマニュアル等に基づき運用します。運用状況は定期的に安全衛生委員会で報告・検証し、必要に応じて見直しを行います。

## **10 施行**

本方針は、令和8年2月16日から施行します。