

## 西原町カスタマーハラスメント等に対する基本方針

### 1. 基本的な考え方

西原町では、町民全体の奉仕者としての自覚に徹し、公務の民主的かつ能率的な運用を図り、誠実かつ公正に職務を遂行し、行政サービス利用者から寄せられる要望や意見に対して誠意ある丁寧な対応に努めています。

その一方で、要望や意見の中には職員の人格を否定する言動や暴力を伴うものなど職員の尊厳を傷つけるものもあり、これらの行為は職場環境を悪化させ、他の町民への行政サービスの低下を招くものであり看過されるものではありません。

本町では、これらの行為から職員を守るとともに、更なる町民サービスの向上につなげるため、専門の弁護士や警察などの関係機関とも連携しながら、毅然とした態度で組織的に対応していきます。

### 2. カスタマーハラスメント等の定義

#### (1) カスタマーハラスメント

行政サービス利用者等からのクレーム・言動のうち、要求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、当該手段・態様により職員の就業環境や業務遂行を阻害し、もしくは職員の尊厳を傷つけるものをいう。（「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル（令和4年2月厚生労働省作成）」において示されている考え方に基づく）

#### (2) 不当要求行為

窓口等相談者の要求内容に正当性がないのはもちろんのこと、正当性がある場合であっても、その要求行為の言動が暴力的・威圧的であるなど社会通念に照らし合わせて問題があるものとし、また、「西原町不当要求行為等防止対策規程第2条」や「西原町庁舎管理規則第5条」で規定するものを含む。

### 3. カスタマーハラスメント等に該当する例

該当する例として、以下のようなものが想定されます。なお、例示であり、これらに限定されるものではありません。

- ・暴行、傷害などの身体的な攻撃
- ・脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、謝罪、土下座の要求など精神的な攻撃
- ・威圧的、差別的、性的な言動
- ・継続的、執拗な言動
- ・居座り、長時間の電話など拘束的な行動
- ・SNSやインターネットなどでの誹謗中傷

#### 4. カスタマーハラスメント等への対応

- ・「西原町不当要求行為等防止対策規程」や「西原町庁舎管理規則」に基づき、組織として毅然と対応します。
- ・組織として毅然と対応し、状況に応じて注意・警告、対応を終了します。
- ・より適切な対応のため、事案によっては警察や弁護士等と連携し、法的措置を検討します。
- ・本方針を庁内全体で確認し、担当する職員が適切かつ安全に対応できるよう、職場環境を整備します。
- ・対応マニュアル等を作成し、窓口等における対応方法の理解を深めます。
- ・来庁者へカスタマーハラスメント等防止の取り組みを理解いただくため、庁舎内へポスター掲示を行うなど周知に努めます。

令和8年2月