長和町カスタマーハラスメントに対する基本方針

１ 基本的な考え方

行政サービス利用者等からいただくご意見、ご要望等は、町の行政サービスの改善等において大変貴重な機会であります。しかし近年、一部の行政サービス利用者等からの暴言、理不尽で過剰な要求等の「カスタマーハラスメント」が、窓口や電話対応において見受けられます。これらの行為は、職員の平穏に業務を遂行する権利を侵害し、萎縮や精神的苦痛を与え、業務の遅滞を招き、行政サービス提供の支障となるだけでなく、本来行うべき業務への対応ができなくなるおそれがあります。

長和町では、職員を過度な負担から守り、取り組むべき職務に注力させ、より良い行政サービスを提供するため、カスタマーハラスメントに対しては組織として毅然と対応します。

２ 長和町におけるカスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントとは、行政サービス利用者等からのクレームや言動のうち、要求内容の妥当性に照らして、要求を実現するための手段や態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段や態様等により職員の就業環境が害されるものをいいます。

３ カスタマーハラスメントに該当する迷惑行為

分類	行為の例
時間拘束型	・長時間電話をかける、庁舎内に滞在する。 ・職員を拘束することにより業務に支障を及ぼす。
リピート型	・執拗に電話や来庁を繰り返す。 ・同じ内容のクレームを繰り返す。 ・複数の部署にまたがり複数のクレームを行う。
暴言型	・侮辱や差別的な言動、「税金泥棒」等の罵声を浴びせる。 ・大声や暴言で職員を責める、恫喝を繰り返す。
暴力型	・机をたたく、物を投げる、物を壊す。 ・殴る、蹴る、つばを吐く。

過度な要求型	・特定の職員に面会を要求する、上司や町長による対応を要求する。 ・執拗に広報紙やホームページへの掲載を要求する。 ・職場外、勤務時間外に対応を要求する。 ・制度上できないことを要求する。 ・町の業務と関係のない自己主張、苦情を言う。 ・特定の図書等の購入を要求する。
揚げ足取り型	・言葉尻を捉え、揚げ足取りや執拗な責め立てをする。 ・「態度が気に入らない」等の言いがかりをつける。
謝罪要求型	・根拠なく謝罪を要求する。 ・土下座を要求する。
権威型	・優位な立場を利用した暴言を吐く、特別扱いを要求する。
脅迫型	・「車で突っ込む」「SNS にさらす」「家を訪問する」等の発言で脅す。 ・凶器を持参し見せつける。
セクハラ型	・待ち伏せる、付きまとう、わいせつな行為や発言をする。

上記の行為の例は、厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」等に基づき例示しているものであり、カスタマーハラスメントはこれらに限定されません。

４ カスタマーハラスメントへの対応

長和町職員のハラスメントの防止等に関する規程に沿って作成した対応マニュアルに基づき、職員を過度な負担から守り、他の行政サービス利用者等への行政サービスを円滑に提供するため、組織的に対応します。

(1) 行政サービス利用者等への応対における基本的な心構えの徹底

行政サービス利用者等からのお問い合わせ、相談等に対しては、基本的な応対（接遇、マナー）を心がけ、丁寧かつ真摯に話を聞き、説明を尽くす等、適切な対応に努めます。

(2) 対応手順の整備

職員が、安易にカスタマーハラスメントとして判断しないよう、該当性の判断や対応終了等の対応は、統一的に行う必要があります。

このため、長和町職員のハラスメントの防止等に関する規程に基づき策定している対応マニュアルを所属内で共有し、効果的な運用を図ります。また、カスタマーハラスメントに対する職員への研修や情報提供等を継続的に実施します。

(3) カスタマーハラスメントの周知

一部の行政サービス利用者等は、自身の行為がカスタマーハラスメントに該当する自覚がないことが見受けられるため、どのような行為がカスタマーハラスメントに該当するか確認できるよう、窓口に防止啓発ポスターを掲示する等により、周知を図ります。

(4) カスタマーハラスメントへの組織的な対応

適切な対応に努めた結果、苦情等が長期化・複雑化し、悪質な事案へと発展した場合には、担当職員の上司が対応へ同席する又は交代する等の必要なフォローを行うとともに、カスタマーハラスメントに該当する可能性があるかの判断を行う等、組織的な対応を行います。

カスタマーハラスメントに該当する場合には、当該行為に対する警告や対応終了等を伝達し、必要に応じて対応状況を録画又は録音します。なお、対応時間はおおむね30分を目安とし、超過する場合は対応を中止します（内容や頻度（大声、粗暴な行為、何度も繰り返す等）に応じて対応時間を短縮する場合があります）。また、状況に応じて管理監督者等が退去命令を行います。

退去命令後も退去しない、悪質な言動又は犯罪行為に対しては、警察、弁護士等の関係機関に相談のうえ、厳正に対処します。

併せて、カスタマーハラスメント行為を相談した職員が不利益を受けないようにするとともに、ハラスメントを受けた職員の心身のケア及びプライバシーの保護に努めます。

多くの行政サービス利用者等におかれましては、円滑に行政サービスをご利用いただいておりますが、万が一カスタマーハラスメントに該当する行為がありましたら、本方針に沿って対応しますので、ご理解・ご協力をよろしくお願いいたします。

令和８年１０月１日

長和町長　羽 田 健 一 郎