

## 吉備中央町カスタマーハラスメント対策基本方針

### (基本的な考え方)

町は、住民の皆さまの意見や要望等に対して真摯に向き合い、信頼や期待に応えることで、より満足度の高い行政サービスを提供することを心がけています。

一方で、行政サービスの利用者等からの常識の範囲を超えた要求や言動の中には、職員の人格を否定する言動、暴力、セクシュアル・ハラスメント等といった職員の尊厳を傷つけるものもあり、これらは職場環境のみならず職員の心身の健康の悪化を招く深刻な行為と考えます。

町は、これらの要求や言動に対しては誠意を持って対応しつつも、職員の人権を尊重するため、常識の範囲を超えた要求や言動に対しては毅然とした態度で臨むとともに、これらの行為を受けた際には組織的に対応します。

### (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、職員に精神的・身体的な苦痛を与え、職員の人格や尊厳を傷つける、または、職員の勤務環境が害されるものをいいます。

### 【該当する行為】

以下の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

行為のタイプ	行為の例
時間拘束	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 1 時間を超える長時間の拘束、居座り</li><li>・ 長時間の電話</li><li>・ 時間の拘束、業務に支障を及ぼす行為</li></ul>
リピート型	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 頻繁に来庁し、その度にクレームを行う</li><li>・ 度重なる電話</li><li>・ 複数部署にまたがる複数回のクレーム</li></ul>
暴言	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 大声、暴言で執拗に職員を責める</li><li>・ 庁舎内で大きな声をあげて秩序を乱す</li><li>・ 大声での恫喝、罵声、暴言の繰り返し</li><li>・ 差別的な言動</li></ul>
揚げ足取り	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 電話対応での揚げ足取り</li><li>・ 自らの要求を繰り返し、通らない場合は言葉尻を捉える</li><li>・ 同じ質問を繰り返し、対応のミスが出たところを責める</li><li>・ 町の落ち度に対しての一方向的なクレーム</li><li>・ 当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な攻め立て</li></ul>
脅迫	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 脅迫的な言動、反社会的な言動</li><li>・ 物を壊す、殺すといった発言による脅し</li><li>・ SNS やマスコミへの暴露をほのめかした脅し</li></ul>

行為のタイプ	行為の例
権威型	<ul style="list-style-type: none"> <li>・優位な立場（議員、元議員、元町職員、その他元公務員、職員の近所の地元住民、親族を介した関係者等）にいることを利用した暴言、特別扱いの要求</li> </ul>
SNSへの投稿	<ul style="list-style-type: none"> <li>・インターネット上の投稿（職員の氏名公開、写真、映像、音声等の個人情報情報の流布）</li> <li>・役場/職員の信用を毀損させる行為</li> </ul>
正当な理由のない過度な要求	<ul style="list-style-type: none"> <li>・言いがかりによる金銭要求</li> <li>・私物（スマートフォン、PC等）の故障についての金銭要求</li> <li>・難癖をつけた税/保険料/使用料/手数料等の未払い、代金の返金要求</li> <li>・制度上対応できないことへの要求（必要な手続きの拒否、不備/不当な手続きの許可など）</li> <li>・施設設備等への過剰な要求</li> <li>・業務時間外の対応要求</li> <li>・自宅等の業務場所以外へ職員を呼びつける</li> <li>・個人、上司、性別、年齢等、特定の職員を指名する対応要求</li> <li>・謝罪（口頭/文書）、土下座、職員の異動、辞職の要求</li> </ul>
セクハラ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・特定の職員へのつきまとい</li> <li>・職員へのわいせつ行為や盗撮</li> </ul>
その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>・正当な理由のない業務スペースへの立ち入り</li> <li>・職員を誹謗中傷するビラの配布</li> </ul>

（カスタマーハラスメントへの対応）

・行政サービスの利用者等からの要望や意見には、利用者のそれぞれの事情に配慮した上、真摯に耳を傾け、丁寧に説明するなど適切な対応に努めます。

その中でカスタマーハラスメントが行われた場合には、職員を守るため、複数の職員で対応する、職員からの相談に応じるなど組織的に対応します。また、状況に応じて、警告を行う、対応を中止するなど毅然と対応します。さらに、悪質と判断される場合には、警察へ通報する、弁護士に相談するなど法的に対応します。

・面談、電話等での対応時間が一定時間（30分～1時間以内）を超える場合は、対応を終了します。また、カスタマーハラスメントが発生し、またはそのおそれがあると認めるときは、事実関係等を確認するための記録として、必要に応じて録音等をさせていただきます。

・職員を誹謗中傷するSNS・インターネット等への投稿が判明した場合は、警察へ通報します。また、予防措置として、席札を廃止し職員の名札を名字のみとします。

令和7年4月1日 策定