

府中町カスタマーハラスメント対策基本方針

1 趣旨

本町は、町民の負託を受けて行政サービスを提供しており、行政サービスの利用者等から寄せられる意見や要望は、業務改善や行政サービスの向上につながるものであり、本町の職員はこれらに丁寧かつ真摯に対応することが必要です。

他方で、暴言や侮辱的な言動など職員に対するカスタマーハラスメントは、職員に精神的、身体的な苦痛を与え、職員の人格や尊厳を侵害し、職員の勤務環境を害するのみならず、業務の遂行を阻害するものであり、ひいては行政サービスの低下につながりかねないものです。

本町は、質の高い行政サービスを継続的に提供するため、職員に対するカスタマーハラスメントに対し、組織として毅然と対応し、職員を守るとともに、カスタマーハラスメントの防止に主体的かつ積極的に取り組むことを目的として、本方針を制定します。

2 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、職員の職務に係る行政サービスの利用者等からの言動であって、職員が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えるものにより、職員が精神的若しくは身体的な苦痛を与えられ、職員の人格若しくは尊厳が害され、又は職員の勤務環境が害されることをいいます。

「社会通念上許容される範囲を超える」言動とは、次のいずれかに該当する言動をいいます。

- (1) 言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの
- (2) 手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

3 カスタマーハラスメントの類型

具体的には、次に掲げる行為がカスタマーハラスメントに該当します。これらは例示ですので、これらに限られたものではありません。

- (1) そもそも要求に理由がない又は行政サービス等と全く関係のない要求
- (2) 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
- (3) 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- (4) 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
- (5) 威圧的な言動
- (6) 継続的、執拗な言動
- (7) 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）
- (8) 差別的な言動
- (9) 性的な言動

(10) 個人への攻撃、要求

4 カスタマーハラスメントに対する基本姿勢

本町は、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、職員を守り、行政サービスを適正に提供するため、組織として対応します。

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行います。

さらに、当該行為が脅迫罪や強要罪のような犯罪に該当するものと判断するとき、又はそのおそれがあるときは、弁護士に相談する、警察に通報するなど法的な措置を含め厳正に対処します。

なお、カスタマーハラスメントに該当するかどうかを判断するに当たっては、具体的な状況を踏まえて総合的に判断するものとし、本町への意見や要望については、行政サービスの利用者等のそれぞれの事情に配慮したうえで真摯に向き合って丁寧に説明するなど適切な対応に努めます。

5 カスタマーハラスメントに対する取組

本町においては、カスタマーハラスメントへの対策として、全庁的に次に掲げる事項に取り組めます。

- (1) カスタマーハラスメントに対する府中町の基本姿勢の明確化
- (2) カスタマーハラスメント対応マニュアルの策定
- (3) カスタマーハラスメント対策の周知のための取組
- (4) 職員のための相談体制の整備
- (5) 相談等を行った職員のプライバシーの保護及び相談等を理由とした不利益な取扱いの禁止
- (6) カスタマーハラスメントの被害に遭った職員のケア