

早島町カスタマーハラスメント防止に関する方針

早島町は、町民の皆様との信頼関係に基づく、公正で円滑な行政サービスの提供に努めています。町民の皆様や関係者の皆様から寄せられる意見や要望は貴重なものであり、正当な意見や要望については真摯に対応すべきものです。一方で、これらの中には、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行為もあり、こうした行為は職場環境や職員の心身の健康への悪影響をもたらすほか、業務遂行に著しい障害を与え、行政サービスの質の低下を招くなど、重大な問題になることも懸念されます。

早島町では、職員の人権と安全を守り、安心して職務に専念できる健全な環境を確保することで、全ての町民の皆様に公平かつ良質な行政サービスを継続して提供するため、カスタマーハラスメントの防止に取り組みます。

1. カスタマーハラスメントの定義

本方針において「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言動のうち、業務の性質その他の事情に照らして、言動の内容そのもの又は手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるものであって、職員の就業環境が害されるものをいいます。

具体的な行為としては、以下のようなものが該当します（例示であり、これらに限るものではありません。）。

ア.要求内容の妥当性にかかわらず、不相当とされる可能性が高いもの

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害など）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言など）
- ・威圧的な言動
- ・土下座の強要
- ・継続的な（繰り返される）、執拗な言動
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁、長時間の電話など）
- ・差別的な言動
- ・性的な言動
- ・職員個人への攻撃や要求

イ.要求内容の妥当性に照らして、不相当とされる場合があるもの

- ・ 金銭などの補償の要求
- ・ 謝罪の要求（土下座を除く）

2. 基本姿勢と組織的対応

- **正当な要望への真摯な対応**：町民の皆様等からの正当なご要望やご意見には、これまでどおり真摯に耳を傾け、適切に対応します。
- **組織的な毅然とした対応**：カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、個人の職員に対応を委ねることなく、組織全体として毅然とした態度で対応し、職員の安全と就業環境の保護を最優先に図ります。
- **不当要求等に対する組織的対処**：悪質な行為に対しては、早島町不当要求行為等防止対策条例に基づき、組織的かつ警察その他の関係機関と緊密に連携して対処します。

3. 実効性を担保するための対応ルール

早島町では、円滑かつ公正な行政運営と職員の安全確保のため、以下のルールに基づき対応します。

- **面談等の時間制限**：長時間の拘束を繰り返す行為等に対しては、面談等の時間は原則として 60 分以内（電話の場合は 30 分以内）とします。
なお、面談等の時間が 60 分（電話の場合は 30 分）を超過し、かつ合理的な理由がない場合は、対応を終了することがあります。
- **面談場所、複数対応、録音の実施**：面談は原則として庁舎内の指定された場所で複数の職員により行い、公正な対応と事実確認のため、必要に応じて窓口や電話での会話を録音します。
- **庁内での撮影・録音等の制限**：公務上支障がない場合を除き、庁舎内における無断での撮影、録音、録画、放送、配信その他これらに類する行為は原則として禁止します。
- **SNS 等における誹謗中傷への対策**：職員を誹謗中傷する SNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）への投稿など、嫌がらせと認められる行為が判明した場合は、警察への通報を含め厳正に対処します。

4. 職員の安全確保と法的措置

- 行為者から危害が加えられないよう一定の距離を保つなど、対応する職員の安全確保を最優先とします。
- 危害が加えられるおそれがある場合又は業務に重大な支障をきたす場合は、直ちに警察へ通報します。
- ハラスメント行為が収まらない場合は、弁護士等とも相談の上、内容証明郵便による警告等の法的措置を講じます。

5. 基本的な対策

- 本方針を町のホームページや窓口での掲示等を通じて周知・啓発し、カスタマーハラスメントを許さない町の基本姿勢を明確に示すとともに、来庁や電話等あらゆる手段で本町に関わる全ての皆様に、ご理解とご協力を求めます。
- カスタマーハラスメントに遭った職員のプライバシーを保護し、ハラスメント行為を相談したことなどでの不利益な取扱いはありません。
- 適切な対応を行うため、必要に応じて警察や弁護士等と連携します。職員に対し、本方針を周知するとともに、カスタマーハラスメントに関する研修を定期的に実施し、意識や対応力の向上を図ります。

令和 8 年 9 月
早 島 町