熊取町カスタマー・ハラスメント対策基本方針

１．基本姿勢

基本姿勢の３本柱

Ⅰ．住民からの意見・要望に真摯に対応します

Ⅱ．カスタマー・ハラスメントから職員を守ります

Ⅲ．カスタマー・ハラスメントには、毅然として組織的に対応します

熊取町は、町民が安心して住み続けられるまちの実現に向け、職員一人ひとりが町民ニーズを的確に把握し、町民や事業者の皆さんに必要な行政サービスの提供に努めています。

町民の皆様から寄せられるご意見やご要望は、町政運営において貴重なものであると認識しており、これらに対しては真摯に耳を傾け、誠実かつ丁寧に対応してまいります。

一方で、職員の人格を否定するような言動や暴力・脅迫等の行為（カスタマー・ハラスメント）は、職員の尊厳を傷つけ、就業環境を悪化させるだけではなく、通常業務への支障や他の町民へのサービス提供にも深刻な影響を及ぼす重大な問題となっています。

本町ではカスタマー・ハラスメントから職員を守るとともに、行政サービスを適正に提供していくために、組織として毅然とした態度で、カスタマー・ハラスメントに対応します。

２．カスタマー・ハラスメントとは

（１）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、職員以外の者からの職員に対するクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の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・態様が社会通念上許容される範囲を超えたものであって、当該手段・態様により、職員の就業環境が害されるものをいいます。

（２）カスタマー・ハラスメントに該当する行為の例

①言動の内容が妥当性を欠くもの

・本町に瑕疵・過失が認められない行政サービスに対する要求

・本町が提供すべき行政サービスの内容とは関係がない要求

②手段・態様が社会通念に照らして相当でないもの（言動の内容の妥当性を問わない）

・暴行、傷害など身体的な攻撃

・脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言など精神的な攻撃

・威圧的な言動

・継続的、執拗な言動（長時間・長期間に渡る対応等）

・不退去、居座り、監禁など拘束的な行動

・性的な言動

・特定の職員を対象とした攻撃、要求

・ＳＮＳ/インターネットでの誹謗中傷
・妥当性を欠く金銭などの補償の要求
・妥当性を欠く謝罪の要求（土下座の要求等）

※上記は例示であり、これらに限るものではありません。

３．カスタマー・ハラスメントに対する対応等

行政サービスの提供にあたっては、町民等のそれぞれの事情に十分配慮したうえで、カスタマー・ハラスメントに対しては、次のとおり対応の強化を図ります。

（１）予防

職員が安心して働くことができるよう、職員と町民の双方に働きかけ、カスタマー・ハラスメントの未然防止に努めます。

・基本方針をホームページへの掲載や庁舎内での啓発ポスターの掲示など広く周知・啓発し、カスタマー・ハラスメントの防止に取組みます。
・カスタマー・ハラスメントへの発展を防ぐための適切な窓口対応や、迷惑行為、悪質なクレーム対応について、研修を通じて理解を深めます。
・カスタマー・ハラスメントに繋がるクレームを未然に防ぐため、日々の業務のチェック体制を強化し、確実な事務処理に努めます。

（２）対応

カスタマー・ハラスメントが発生した際には、マニュアル等を活用し、毅然として組織的に、次のような対応を行っていきます。

・複数で応対し、録音、録画により事実関係を把握
・言動を止めるよう警告し、場合によって応対を終了
・庁舎からの退去
・悪質なカスタマー・ハラスメントに対しては、警察への通報、弁護士相談

（３）フォローアップ

職員が心身の不調をきたすことがないよう周囲の職員等が相談等の対応をします。

令和８年９月１６日

熊取町長　藤原敏司