

東郷町職員カスタマーハラスメント対策基本方針

○ 基本的な考え方

- 1 東郷町は、町民を始め本町の窓口等を利用される方の理解を得ながら、必要な行政サービスを提供するよう努めます。
- 2 東郷町は、行政サービスの利用者等から寄せられる要望や意見について、丁寧かつ真摯に対応します。
- 3 東郷町は、適正な行政サービスを提供するため、職員の尊厳を傷つける言動や不当な要求に対しては、毅然とした態度で組織一丸となって対応していきます。

○ カスタマーハラスメントの定義及び該当する行為

1 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、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、職員の勤務環境が害されるもの

2 カスタマーハラスメントに該当する行為

(1) 要求の内容が妥当性を欠く場合

- ・ 行政サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- ・ 要求の内容が東郷町の行政サービスの内容と関係がない場合

(2) 要求を実現するための手段（下記は例示であり、これらに限るものではありません。）

- ・ 態様が社会通念上不相当な言動
- ・ 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
- ・ 不退去、居座り、監禁など拘束的な行動
- ・ 差別的な言動
- ・ 性的な言動
- ・ 職員個人への攻撃、要求
- ・ 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

○ カスタマーハラスメントへの対応について

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。

○ 基本的な対策について

- ・ カスタマーハラスメントに対する東郷町の基本姿勢の明確化、職員への周知・啓発
- ・ 職員のための相談対応体制の整備
- ・ カスタマーハラスメントへの対応方法・手順の策定
- ・ 職員への教育・研修

令和7年11月

東郷町長

石橋 直季