広陵町職員カスタマーハラスメント対策基本方針

１　基本的な考え方

広陵町では、職員が資質・能力の向上を図るとともに、町民からの要望や意見は、行政の業務改善につながる貴重な機会として捉え、真摯に聴き取り、町民の視点に立って考え、行政サービスの提供や施策の形成を行っています。

しかし、寄せられる意見や要望の中には、常識の範囲を超えた要求や言動のほか、職員の人格を否定する言動も見受けられます。

これらの行為は、職員の精神的な負担が大きく、職場環境の悪化を招くだけでなく、町政を停滞させ、他の町民への行政サービスの低下を引き起こす重大な問題です。

広陵町では、職員を守ることはもとより、町政に停滞を生じさせることなく公平・適正な行政サービスの提供を継続していくため、これらの要求や言動には組織として毅然と対応していきます。

２　カスタマーハラスメントの定義

職場において行われる町民や行政サービス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たものであって、職員の職場環境が害されるもの。

※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。

(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の例

① 根拠とする事実関係や因果関係がないもの

② 本町が提供すべき行政サービスの内容とは関係がないもの

(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の例

① 長時間拘束型（長時間の電話や居座りにより、対応する職員を長時間拘束する等）

② リピート型（理不尽な要望等について、繰り返し行う等）

③ 暴言型（大きな怒鳴り声をあげる、人格の否定や名誉を毀損する発言をする等）

④ 暴力型（殴る、蹴る、物を投げつける等）

⑤ 威嚇・脅迫型（脅迫的発言、反社会的勢力とのつながりをほのめかす、異常に接近し職員を怖がらせる等）

⑥ 権威型（正当な理由なく、権威を振りかざし要求を通そうとする、土下座の強要等）

⑦ 庁舎外拘束型（クレームの詳細が分からない状態で自宅に呼びつける等）

⑧ ＳＮＳ／インターネット上での誹謗中傷型（インターネット上にプライバシーを侵害する情報を掲載する等）

⑨ セクシュアルハラスメント型（職員の身体に触る、食事に誘う等）

３　カスタマーハラスメントへの対応

(1) 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、複数の職員で対応する、録音するなどにより、事実関係の正確な記録を行い、組織として対応します。

(2) 状況に応じて、警告を行い、行為者がこれに応じない場合は、対応を終了する、退去を要求するなど、毅然とした対応を行います。

(3) 高齢者や障がいのある人、外国人など、相手の状況やその時の場面に応じて柔軟な対応が必要なケースがあることを踏まえ、対応終了の判断を行う際には十分配慮を行います。

(4) 特に悪質と判断される場合には、警察に通報する、弁護士に相談の上、法的措置を講ずるなどの対応を行います。

４　基本的な対策

(1) カスタマーハラスメントに対する広陵町の基本姿勢の明確化

(2) カスタマーハラスメントへの対応等の明確化、職員への周知

(3) 職員の相談対応体制の構築

(4) 啓発ポスターの掲示等、行政サービスの利用者や町民への周知

(5) 職員研修の実施

(6) 通話録音装置等、対応を記録する装置の導入

(7) 警察、弁護士等との連携強化

令和８年１０月１日

広　　陵　　町