

杉戸町職員カスタマーハラスメント対策基本方針

1 目的

この基本方針は、職員が担当する行政サービスにおける利用者等からの要望等への対応に際し、職員としてとるべき対応について定め、組織として適切な対応の確立を図ることにより、効率的な業務遂行と健全な勤務環境を確保することを目的とします。

なお、本方針が保護対象とする「職員」とは、正規職員、会計年度任用職員のほか、杉戸町の発注する公務・行政サービスに従事する就業者を指します。

2 基本的な考え方

杉戸町では、町民のご理解とご協力をいただき、町民に必要な行政サービスを提供するように努めています。そして、行政サービスの利用者等から寄せられるご要望やご意見は、町政を推進するに当たって貴重なものであり、これらに対しては、丁寧かつ真摯に対応します。

一方で、これらのご要望やご意見の中には、職員の人格を否定する言動や暴力を伴う理不尽なもの等、職員の尊厳を傷つけるものがあり、これらの行為は、職場環境を悪化させるほか、通常の業務への支障や他の利用者へのサービスの低下を招く重大な問題です。

杉戸町では、これらの要求や言動等カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、職員を守るとともに、行政サービスを適正に提供するため、組織一丸となって毅然とした態度で対応します。

3 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言動のうち、要求内容や手段が社会通念上許容される範囲を超えるものであって、当該要求・手段により、職員の勤務環境や業務遂行が阻害されるもの。

4 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
- ・ 要求の内容が杉戸町の行政サービスの内容と関係がない場合
- ・ 制度上、法令上実現不可能な事項について、執拗に対応を要求する場合

(2) 要求を実現するための手段が社会通念上許容される範囲を超える言動

- ・ 暴行、傷害等身体的な攻撃
- ・ 侮辱、中傷、名誉毀損、脅迫、暴言、大声で怒鳴る等精神的な攻撃
- ・ 継続的、執拗な言動、頻繁な架電やメール等の送り付け
- ・ 不退去、居座り、監禁、執拗な長時間の電話等拘束的な行動
- ・ 勤務時間外や休日・夜間の不当な対応要求
- ・ 差別的な言動
- ・ 性的な言動
- ・ 職員個人への攻撃、要求、私見の強要
- ・ 妥当性を欠く金銭等の補償の要求
- ・ 妥当性を欠く謝罪の要求
- ・ 職員や庁舎等の無断撮影、録音、インターネット・SNS 等への投稿、またはこれらをほのめかす脅迫行為

上記(1)(2)は例示であり、これらに限られるものではありません。

5 カスタマーハラスメントへの対応

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で、真摯に耳を傾け、丁寧に説明する等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、以下のとおり対応します。

- ・ 複数の職員で対応をする、録音や録画により記録をする、職員からの相談に応じる等組織的に対応します
- ・ 状況に応じて、警告を行う、対応を中止する等毅然と対応します
- ・ 長時間に渡る等の場合は、原則として30分、同じ説明3回を目安に対応を終了します
- ・ 悪質と判断された場合には、警察への通報、弁護士への相談等法的な対応を行います

6 悪質な事案に対する措置

再三の警告、要求の却下等に従わず、継続的または悪質な方法でカスタマーハラスメントを行い公務の適正な遂行を阻害した行為者に対し、再発防止および公務秩序の維持、他の町民のサービスを受ける権利を守るため、必要に応じて行為の概要（日時、場所、不当要求やハラスメント言動の内容等）および町の対応経過を公表できるものとします。

7 周知および啓発

本方針やカスタマーハラスメント防止に向けた姿勢を、庁舎内・各施設での掲示、町ホームページ、広報等を通じて広く住民に周知・啓発し、お互いの尊厳を尊重し合える健全な行政サービスの環境構築に努めます。

令和8年10月
杉 戸 町