

北広島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

北広島町では、常に住民の皆さんに対し真摯に向き合い、信頼や期待に応えることで、より満足度の高い行政サービスを提供することを心掛けています。

一方で、行政サービスの利用者等からの常識の範囲を超えた要求や言動の中には、職員の人格を否定する言動、暴力等といった、いわゆる「カスタマーハラスメント」に該当するものがあります。

町は、これらの要求や言動に対しては、誠意をもって対応しつつも、職員の人権を尊重するため、常識の範囲を超えた要求や言動に対しては、毅然とした態度で望むとともに、これらの行為を受けた際には組織的に対応します。

○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若しくは要求を実現するための手段又は態様が社会通念上不相当なものであって、当該要求などにより、職員の勤務環境が害されるものを言います。

○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又は過失が認められない場合
- ・要求の内容が北広島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・態様が社会通念上不相当な言動

- ・身体的な攻撃（暴行又は傷害） ・精神的な攻撃（脅迫、中傷・名誉毀損、侮辱又は暴言）
- ・威圧的な言動 ・謝罪文書又は土下座の要求 ・継続的又は執拗な言動
- ・拘束的な行動（不退去、居座り又は監禁） ・差別的な言動 ・性的な言動
- ・職員個人への攻撃又は要求

○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、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。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北広島町の基本姿勢の明確化、職員への周知、啓発
- ・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10月8日

北広島町長 箕野 博司