

# 和水町カスタマーハラスメント対応基本方針

令和7年12月26日

## 1 目的

町民の皆様や行政サービスを利用される方からの御意見や御要望について、礼儀正しく誠実にその内容を受け止め、真摯に対応することは、より良い行政サービスの提供につながるものです。

一方で、不当な要求や暴言などのカスタマーハラスメントに該当する行為は、職員の尊厳を傷つけるものであり、就業環境を悪化させるほか、業務の遅滞を招き、行政サービスの低下につながる重大な問題です。

そこで、本町では、カスタマーハラスメントに対して組織的に毅然と対応し、より良い行政サービスの提供を図るため、カスタマーハラスメント対応基本方針を定めます。

## 2 定義

本町では、カスタマーハラスメントを「行政サービスの利用者等からの要求のうち、その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・態様が社会通念上不相当なものであって、職員の就業環境が害されるもの。」と定義します。

### 【カスタマーハラスメントの例】

- |                             |                   |
|-----------------------------|-------------------|
| ・威圧的な言動、執拗に追い詰める発言          | ・暴言、脅迫、誹謗中傷       |
| ・過度な要求（制度上できない対応や特別扱いの要求など） | ・不当な謝罪や金銭の要求      |
| ・必要以上に長時間にわたる拘束、居座り         | ・必要以上に頻繁な対応の要求、電話 |
| ・性的な言動などセクハラ行為              | ・職員や職場の撮影、録画      |
| ・SNSやインターネットでの誹謗中傷          | ・身体的な攻撃（暴行・傷害）    |

上記の記載は例示であり、これらに限るものではありません。

## 3 対応

- ・カスタマーハラスメントが確認された場合は、当該行為の中止を求め、行為者がこれに応じない場合は、速やかに対応を終了し退去を求めます。
- ・カスタマーハラスメントの状況や程度に応じて、警察への通報や弁護士相談など、法的に対応します。

## 4 体制整備

- ・職員向けのカスタマーハラスメント対応マニュアル及び相談体制を整備します。
- ・カスタマーハラスメントを受けた職員へのカウンセリング受診勧奨などを実施します。
- ・行政サービス利用者等への本方針の周知や職員の接遇力向上を推進します。