

甲良町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

甲良町では、町民の生の声に耳を傾け、常に町民の目線・立場に立ち、地域の実情に応じた取組を実行していくことが重要であると考えています。

一方で、当町に寄せられる意見や要望の中には、不当な主張・要求であると思われるものや、職員の人格や尊厳を傷つけるものもあり、これらの行為（カスタマーハラスメント）は、職員の職場環境を悪化させ、業務に支障をきたし、行政サービスの低下を招く重大な問題です。

そこで、本町ではこうした状況から「職員を守る」とともに「行政サービスを適切に提供」するため、これらの行為に対し、組織的に毅然とした対応を行っていきます。

2 カスタマーハラスメントの定義

職員の職務に係る行政サービスの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るものにより、職員が精神的若しくは身体的な苦痛を与えられ、職員の人格若しくは尊厳が害され、又は職員の勤務環境が害されるもの

3 カスタマーハラスメントに該当する行為の例

- (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
 - ・ 本町が提供する行政サービスの内容とは関係がない要求
 - ・ 法令に違反又は逸脱するおそれのある事務の処理を行うことを要求すること
- (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
 - ・ 暴行、傷害など身体的な攻撃
 - ・ 脅迫、中傷、名誉棄損、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（長時間・長期間に渡る対応等）
 - ・ 不退去、居座り、監禁など拘束的な行動

※ 上記は例示であって、これらに限定されるものではありません。

4 カスタマーハラスメントへの対応

- ・職員に対し、カスタマーハラスメントに該当する行為が行われたと判断した場合(疑いがある場合を含む)は、職員を守るため、複数の職員で対応するなど組織的に対応します。
- ・事実関係の確認のため録音・録画を行い、事実の把握をします。
- ・カスタマーハラスメント行為を止めていただくよう注意・警告し、行為者がこれに応じない場合は、対応を中止する、退去を要求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、警察に通報する、弁護士に相談の上で法的措置を講じるなどの対応を行います。

2026年10月

甲 良 町