

鯉ヶ沢町職員カスタマーハラスメント対策基本方針

近年、社会全体で、顧客や住民等からの著しい迷惑行為、いわゆる「カスタマーハラスメント」への対応について関心が高まっています。鯉ヶ沢町では今後とも適正な行政サービスを提供できる環境を作るために、カスタマーハラスメントに対し組織的に適切に対応していきます。

【基本的な考え方】

町民をはじめとする行政サービスの利用者等からのご意見・ご要望は、行政サービスの改善につながり、また、町の考え等を理解してもらうことのできる貴重な機会ですので、真摯に受け止め、迅速かつ誠実に対応します。

しかしながら、その内容または手段・態様が社会通念上許容される範囲を超える場合には、職員の尊厳を傷つけるだけでなく、職場環境の悪化や通常業務の遅滞など、行政サービスの低下を招く可能性があります。

当町では、これらの行為に対しては、職員を守るとともに、適正な行政サービスを提供していくためにも、「組織」として毅然とした態度で対応します。

【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こと。

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
 - ・ 行政サービスに瑕疵・過失が認められない場合、要求に理由がない場合
 - ・ 要求の内容が当町の行政サービスの内容と関係がない場合 など
- (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
 - ・ 身体的な攻撃（暴行、傷害など）
 - ・ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要など）
 - ・ 威圧的な言動
 - ・ 継続的、執拗な言動
 - ・ 拘束的な行動（不退去、居座りなど）
 - ・ 差別的な言動
 - ・ 性的な言動
 - ・ 職員個人への攻撃、要求

【カスタマーハラスメントへの対応方針】

- ・ カスタマーハラスメントと疑われる行為があった場合には、複数の職員で対応するなど、組織的に対応します。
- ・ カスタマーハラスメントと判断した場合は、状況に応じて、警告を行う、対応を終了する、退去を求めるなど毅然と対応します。
- ・ 悪質な場合は、警察への通報のほか、弁護士への相談など法的な対応を行います。