

豊山町職員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

豊山町では、町民や事業者の皆様から寄せられる意見や要望は、町政を進めるために大切なものであり、より質の高い行政サービスを提供するための貴重な機会と捉え、丁寧かつ真摯に対応することを基本としています。

しかし、寄せられる意見や要望の中には、職員の人格を否定する言動や不当な要求など、社会通念上許される範囲を超えたもの（カスタマーハラスメント）があり、職員が過度な精神的ストレスを受ける事態が生じています。これらは、職員の就業環境を害するだけでなく、通常業務への支障や他の利用者等へのサービス低下を招く重大な問題です。

豊山町では、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維持していくために、組織として毅然とした態度で対応してまいります。

2 カスタマーハラスメントの定義

行政サービス利用者等からのクレーム・言動のうち、要求内容の妥当性に照らして、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、当該手段・態様により、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例

①要求が妥当性を欠くもの

- ア 豊山町の提供するサービスに瑕疵・過失が認められない場合
- イ 要求の内容が豊山町の提供するサービスの内容とは関係がない場合

②要求を実現するための手段・態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ア 身体的な攻撃（暴行、傷害）
※殴る・蹴るといった暴力行為は直ちにカスタマーハラスメントに該当することはもとより、犯罪に該当します。
- イ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
※SNSやマスコミへの暴露をほのめかすことも脅迫にあたります。
- ウ 威圧的な言動（優位な立場にあることを利用した暴言や特別扱いの要求）
- エ 土下座の要求、謝罪の強要
- オ 継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
※複数部署にまたがる複数回のクレームなど
- カ 長時間にわたる拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- キ 差別的な言動

- ク 性的な言動（わいせつな言動、職員へのつきまといなど）
- ケ 職員への個人攻撃、要求（職員の私的な個人情報を聞き出そうとするなど）

4 カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントに該当する可能性がある行為に対しては、組織全体で対応することとし、毅然とした態度で臨みます。

その上で、状況に応じて、警告、対応の中止、退去命令、警察への通報、弁護士への相談による法的な対応などを実施します。

5 カスタマーハラスメント対策

- ア カスタマーハラスメントに対する豊山町の基本方針を職員及び町民等に周知
- イ カスタマーハラスメントが発生した場合に、職員が適切に対応できるよう、研修の実施、対応マニュアルの整備と活用の促進
- ウ カスタマーハラスメントを受けた職員の心身の負担を軽減するための相談体制等の周知
- エ 職員が安心して日々の業務に従事できる職場環境の整備促進

令和8年10月1日

豊山町長

服部正樹