

朝日町カスタマーハラスメント対策基本方針

1 趣旨

朝日町では、町民の皆様をはじめ行政サービスを利用される方々から寄せられるご意見、ご要望、ご相談及び苦情は、町政を進め、行政サービスを改善する上で大切な声であり、これらに対しては、引き続き誠実かつ丁寧に対応します

一方で、社会通念上相当な範囲を超える要求や暴言、威圧的な言動などのカスタマーハラスメントは、職員の人格や尊厳を傷つけ、心身の健康を損なうだけでなく、他の利用者への行政サービスにも支障をきたす重大な問題です。

朝日町は、職員が安心して職務を遂行できる勤務環境を確保するとともに、適正かつ円滑な行政サービスを継続して提供するため、本方針を定めます。

2 基本理念

- 1.利用者等の正当な意見、要望、相談及び苦情を尊重し、誠実かつ丁寧に対応します。
- 2.カスタマーハラスメントには毅然とした態度で対応し、職員を保護します。
- 3.カスタマーハラスメントには職員個人ではなく、組織として対応します。
- 4.職員の安全及び心身の健康を守ることににより、安定した行政サービスの提供に努めます。

3 カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントとは、利用者等による要求又は言動のうち、その要求の内容又は要求を実現するための手段若しくは態様が社会通念上相当な範囲を超え、職員の就業環境を害するものをいいます。

本方針における「利用者等」には、町民、行政サービスや施設の利用者及びその家族、委託先その他の町の業務に関係を有する者を含みます。

また、庁舎や町の施設での言動に限らず、訪問先、電話、電子メール、SNS、インターネット上における言動も対象となります。

本方針における「職員」とは、正規職員、会計年度任用職員、派遣職員など、町の業務に従事する全ての職員をいいます。

カスタマーハラスメントに該当するかどうかは、要求又は言動の目的、内容、経緯、手段、態様、頻度、継続性、職員の心身の状況その他の事情を総合的に考慮して判断します。

なお、強い身体的又は精神的苦痛を与える言動は、1回であっても該当する場合があります。

カスタマーハラスメントに該当し得る言動として、暴行、脅迫、侮辱等の身体的・精神的な攻撃、大声や机を叩くなどの威圧的な言動、同じ要求の執拗な繰り返し、長時間の電話や居座り、不当な要求、無断撮影等が挙げられます。

正当な意見、要望、相談及び苦情や、障がいや理由とする不当な差別的取扱いの解消又は合理的配慮を求める申出は、それ自体がカスタマーハラスメントに該当するものではありません。

ただし、その要求の内容や言動の手段・態様が社会通念上相当な範囲を超える場合は、この限りではありません。

4 町の基本姿勢

朝日町は、利用者等の正当な権利を尊重し、公平、公正かつ誠実に対応しますが、カスタマーハラスメントが認められる場合には毅然とした態度で対応し、職員を保護します。また、職員を孤立させることなく、所属長及び関係部署を含めた組織的な対応を行い、職員の安全及び就業環境を確保します。

特に悪質な事案については、法令及び行政サービスの性質を踏まえ、対応の終了、対応方法の変更、警察への通報、顧問弁護士への相談その他必要な措置を講じます。具体的な対応方法及び手順は、朝日町カスタマーハラスメント対策要綱及びカスタマーハラスメント対策マニュアルに定めます。

なお、障がいのある方には、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律に基づき、障がいの特性や状況に応じた合理的配慮を行い、相互理解を図りながら丁寧に対応します。

これらの対応に当たっては、個々の事案の状況を十分に確認し、利用者等の権利を不当に侵害することのないよう適切に判断します。

5 町の取組み

1. 本方針並びにカスタマーハラスメント対策マニュアルの内容を職員に周知するとともに、利用者等に対して必要な啓発を行います。
2. 職員からの相談に適切に対応できる体制を整備し、カスタマーハラスメントに該当するか判断が難しい場合や、発生のおそれがある場合を含め、幅広く相談に対応します。
3. 相談があった場合は、相談者の心身の状況や受け止めに配慮しながら、事実関係を迅速かつ正確に確認し、必要な対応を行います。
4. 相談者、被害を受けた職員その他の関係者のプライバシーを保護するとともに、相談又は事実関係の確認への協力等を理由として、不利益な取扱いを行いません。
5. カスタマーハラスメントを受けた職員に対し、安全の確保、業務上の配慮、心身のケアその他必要な支援を行います。
6. 事案の内容及び対応経過を記録し、個人情報の取扱いに留意して関係部署で共有するとともに、発生の原因や背景も検証し、業務及び対応方法の改善並びに再発防止に活用します。
7. 職員に対し、カスタマーハラスメントへの対応に関する研修及び周知・啓発を行い、対応力の向上を図るとともに、職員自らも委託先その他の事業者の職員等に対してカスタマーハラスメントに該当する言動を行わないよう理解を促します。
8. 他の事業者から事実確認や再発防止に必要な協力を求められた場合は、関係法令に留意し、必要な協力を行います。
9. 職員へのアンケートや意見聴取等により取組の運用状況を把握し、必要な改善及び見直しを行います。

町民等の皆様には、本方針へのご理解とご協力をお願いします。

令和8年10月1日

朝日町長 矢野 純男