

宇治田原町カスタマーハラスメント対策基本方針

1 目的

この基本方針は、宇治田原町の職員が行政サービスの提供等において直面する、一部の行政サービスの利用者等からの著しく不当な言動（カスタマーハラスメント）から職員を守り、適正かつ円滑な業務執行を確保することを目的とします。

2 基本的な考え方

宇治田原町では、住民等の理解を得ながら、住民生活に必要な行政サービスを提供するよう努めるとともに、行政サービスの利用者等から寄せられる意見や要望に対しては、丁寧かつ真摯に対応します。

一方で、これらの意見や要望の中には、不当な要求と思われるものや、職員の人格を否定する言動、暴力を伴うものなど、職員の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、職員の就業環境を悪化させるだけでなく、業務遂行に支障を与え、他の行政サービス利用者へのサービスの低下を招く重大な問題です。

宇治田原町では、カスタマーハラスメントから職員を守り、より質の高い行政サービスを提供できる環境をつくるため、カスタマーハラスメントに対しては毅然とした態度で組織的に対応を行うものとしします。

3 カスタマーハラスメントの定義

次の3つの要素を全て満たすものをカスタマーハラスメントとします。（対面で行われるものだけでなく、電話や SNS 等のインターネット上で行われるものも含みます。）

- ①行政サービスの利用者等からの言動
- ②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
- ③職員が精神的または身体的な苦痛を与えられ、職員の人格もしくは尊厳が害され、または職員の勤務環境が害されるもの

4 カスタマーハラスメントに該当する行為の例

カスタマーハラスメントに該当する行為の例には以下のようなものがあります。

なお、これらはいくまで例示であり、実際の場面においては、「言動の内容」や「手段や態様」に注目し、具体的な状況を踏まえて総合的に判断することとなります。

(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

①そもそも要求に理由がないまたは行政サービス等と全く関係のない要求	・ 性的な要求や、職員のプライバシーに関わる要求をすること。
②対応が著しく困難なまたは対応が不可能な要求	・ 法令に違反また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

①身体的な攻撃（暴行、傷害等）	・ 殴る、蹴る、叩く等の暴行を行うこと。 ・ 物を投げつけること。 ・ わざとぶつかること。 ・ つばを吐きかけること。
②精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）	・ 庁舎の物を壊すことをほのめかす発言やSNS等のインターネット上へ悪評を投稿することをほのめかす発言によって職員を脅すこと。 ・ SNS等のインターネット上へ職員のプライバシーに係る情報の投稿等を行うこと。 ・ 職員の人格を否定するような言動（職員の性的指向・ジェンダーアイデンティティに関する侮辱的な言動を含む。）を行うこと。 ・ 土下座を強要すること。 ・ 盗撮や無断での撮影を行うこと。 ・ 職員の性的指向・ジェンダーアイデンティティ等の機微な個人情報について、当該職員の了解を得ずに他の者に暴露することまたは当該職員が開示することを強要するもしくは禁止すること。
③威圧的な言動	・ 大きな声をあげて職員や周囲を威圧すること。 ・ 反社会的な言動を行うこと。
④継続的、執拗な言動	・ 同様の質問を執拗に繰り返すこと。 ・ 当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立てをすること。 ・ 同様の電子メール等を執拗に繰り返し送りつけること。
⑤拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）	・ 長時間にわたる居座りや電話で職員を拘束すること。

5 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、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。
- 行為者に対しカスタマーハラスメント行為を止めるよう注意・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、警察へ通報したり、弁護士に相談したりするなどの手段を講じます。

6 基本的な対策

- ・ カスタマーハラスメントに対する宇治田原町の基本姿勢の明確化及び職員への周知
- ・ 職員のための相談対応体制の整備（相談窓口：総務課）
- ・ 職員への教育・研修
- ・ 録音・録画・対応記録等による事実の把握
- ・ 警察、弁護士等との連携

令和8年10月1日

宇治田原町