

内灘町カスタマーハラスメント対策基本方針

令和8年10月
内 灘 町

1 基本的な考え方

本町では、町民の皆様をはじめとした行政サービスの利用者等から寄せられるご意見やご要望は、より質の高い行政サービスの提供につながるものであり、これらに対し、丁寧かつ真摯に対応するよう努めています。

一方で、職員の人格や尊厳を傷つけ、就業環境を害する言動、いわゆる「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、業務に支障をきたし、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。

「カスタマーハラスメント」に該当するものに対しては、職員を守るとともに、適正な行政サービスの提供を維持するため、組織として毅然とした対応を行ってまいります。

2 カスタマーハラスメントの定義

行政サービスの利用者等からのクレーム・言動のうち、要求の内容が妥当性を欠くもの又は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・態様により職員の就業環境が害されるものをいう。

3 カスタマーハラスメントの判断基準

- ✓ 言動の内容に妥当性はあるか
- ✓ 手段・態様が社会通念上相当な範囲か

「言動の内容に妥当性がない」場合の例

- 本町に瑕疵・過失が認められないもの
- 本町が提供すべき行政サービスの内容とは関係がないもの

「手段・態様が社会通念上相当でない」場合の例

- | | |
|----------------------|----------------------------|
| • 暴行、傷害など身体的な攻撃 | • 脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言など精神的な攻撃 |
| • 威圧的な言動 | |
| • 不退去、居座り、監禁など拘束的な行動 | • 継続的、執拗な言動（長時間・長期間に渡る対応等） |
| • 差別的な言動 | |
| • 性的な言動 | • 妥当性を欠く金銭などの補償の要求 |
| • 特定の職員を対象とした攻撃、要求 | • 妥当性を欠く謝罪の要求（土下座の要求等） |
| • SNS/インターネットでの誹謗中傷 | |

※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

職員がカスタマーハラスメントに該当する行為を受けた場合は、複数の職員で対応するなど組織的に対応します。また、状況に応じて、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、警察への通報や、弁護士への相談など法的措置を含む対応を行います。

5 基本的な対策

- 当町の基本姿勢の明確化とその周知・啓発
- カスタマーハラスメントへの対応方法等の策定
- 職員のための相談対応体制の整備