

南部町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

南部町では、皆様から寄せられるご意見やご要望等は、行政サービスの改善につながるものとして、真摯に対応することを心掛けております。

一方で、寄せられるご意見やご要望等の中には、いわゆるカスタマーハラスメントに該当する行為もあり、職員の就業環境の悪化や本来の業務への支障、他の利用者の皆様へのサービス低下につながる場合もあります。

南部町では、これらのカスタマーハラスメントが確認された際には、職員を守るとともに、引き続き町民の皆様に適正な行政サービスを提供するため、組織一丸となって対応していきます。

2 カスタマーハラスメントの定義及び該当する行為

【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、職員の職務に係る行政サービスの利用者等（以下「行政サービスの利用者等」という。）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をいう。

【カスタマーハラスメントに該当する行為】 ※例示であり、これらに限るものではありません。

- (1) 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- (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）
- (3) 威圧的な言動
- (4) 継続的、執拗な言動
- (5) 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）
- (6) 性的な要求や、職員のプライバシーに関わる要求
- (7) 法令に違反又は逸脱するおそれのある事務の処理を行うことを要求

3 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と判断される行為等が認められた場合は、職員を守り、当該行為を起因とする他の行政サービスの利用者等へのサービス低下を防止するため、組織的かつ毅然に対応します。
- ・悪質な行為や犯罪行為と判断される行為等が認められた場合は対応を中断し、必要に応じて、警察や弁護士に相談のうえ、法的措置を含め、厳正に対応します。

4 カスタマーハラスメント対策

- ・カスタマーハラスメントに対する南部町の基本姿勢の明確化
- ・職員研修の実施及び相談体制の整備
- ・庁内への掲示及び来庁者への周知
- ・カスタマーハラスメントの抑止等につながる設備の導入