

能登町職員へのカスタマーハラスメントに対する基本方針

【1 基本的な考え方】

本町では、より良い町政を目指すため、町民・関係者の方々に対し、真摯に向き合い、満足度の高い行政サービスの提供や町民福祉の向上に努めています。

一方で、一部ではありますが、過剰な要求や、職員に対する暴言等の不当・悪質なクレームもあり、これらの行為は職場環境・職員の心身の健康の悪化を招く深刻な問題です。

本町では、これらの不当・悪質なクレーム、いわゆるカスタマーハラスメントに対して、職員を守るとともに、毅然とした態度で組織一丸となって対応します。

【2 カスタマーハラスメントの定義】

職員以外からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上相当の範囲を超えるものであって、当該手段・態様により、職員の労働環境が害されるもの

【3 対象となる行為】

(1) 要求内容が妥当性を欠く場合とは

町民等からの要求内容が著しく妥当性を欠く場合には、手段・態様に関わらず、社会通念上不相当とされる可能性が高くなります。そのため、町民等の主張について、まずは事実関係や因果関係を確認し、町民等の主張が妥当であるか客観的に判断することとします。

社会通念上不相当となる例は次のとおりです。

- 町が行う行政事務やサービスに瑕疵・過失が認められない場合
- 要求内容が、町が行う行政事務や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・態様が社会通念上不相当な場合とは

町民等からの要求内容に妥当性がある場合であっても、手段・態様の悪性が高い場合は、社会通念上不相当とされることがあると考えられます。そのため、要求を実現するための手段・態様が、社会通念に照らして相当な範囲であるかどうか客観的に判断することとします。

社会通念上不相当となる例は次のとおりです。

(対象となる行為の例)

・身体的な攻撃(暴行、傷害)

(物を投げつける、体当たりをする、胸ぐらをつかむ、壁に押し付ける等)

・精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言等)・威圧的な言動(大声を出す、複数人で取り囲む等)、職員個人のプライバシー権及び肖像権の侵害、SNSやインターネット上での誹謗中傷

(大きな怒鳴り声をあげる、「お前はバカか」「SNSに名前を公表するぞ」等)

・義務のない要求(不合理な謝罪及び謝罪文等の書面提出、土下座等)

・継続的な(繰り返される)言動、執拗な(しつこい)言動、電話やメール等の連絡を含むつきまとい行為

(頻繁に電話をかける、同じ要求を繰り返す、過剰な問い合わせを行う等)

・拘束的な行動(不退去、居座り、敷地外の特定の場所への呼び出し、監禁)、合理的な理由のない長時間に亘る職員の拘束

(窓口で長時間居座る、退去に応じない、職員等の発言を許さない等)

・差別的な言動及び人格を否定する言動・性的な言動(セクシャルハラスメント行為)

・職員個人への攻撃、要求(つきまとい、待ち伏せ、職員に対する無断での撮影等)

【4 カスタマーハラスメントへの対応】

<外部への対応>

- ・カスタマーハラスメントと判断される言動が認められた場合は、本町職員を守るため毅然とした対応を行います。
- ・カスタマーハラスメントに対しては職員一人ではなく組織として対応します。
- ・悪質なものや犯罪行為と判断した場合は、警察・弁護士等と連携し、法的措置等も含め厳正に対応します。
- ・必要に応じて、録音及び録画等、その行為の記録を残すと共に、証拠として関係各所に提出した上で対処を進めていきます。
- ・行為者から危害が加えられないよう一定の距離を保つ等、対応する職員の安全確保を優先します。

<内部への対応>

- ・カスタマーハラスメントへの対応方法や手順について、職員に必要な教育を行います。
- ・カスタマーハラスメントを受けた職員の心身のケアに努めるとともに、再発防止に取り組みます。
- ・カスタマーハラスメント被害にあった職員のプライバシーを保護し、ハラスメント行為を相談したことで不利益を被ることのないよう努めます。
- ・より適切な対応を行うため、警察や弁護士等と連携します。

令和8年3月

能登町長吉義法