

鳩山町カスタマーハラスメントの防止に関する基本方針

1 基本的な考え方

鳩山町では、町民の皆様のご理解とご協力をいただきながら、必要かつ適切な行政サービスを提供するよう努めています。町民の皆様や行政サービスの来庁者等から寄せられるご意見やご要望は、業務の改善や行政サービスの向上につながる大切なものであり、真摯に受け止め、丁寧に対応します。

一方で、ご意見やご要望の中には、要求の内容又は言動の手段・態様が社会通念上許容される範囲を超え、職員の尊厳を傷つけ、就業環境を害するものがあります。こうした行為は、職員個人への影響にとどまらず、通常業務の停滞や、他の町民の皆様への行政サービスの低下を招くおそれがあります。

鳩山町は、職員を守り、町民の皆様に対する適正な行政サービスを継続して提供するため、カスタマーハラスメントに該当する行為に対して、職員個人に対応を任せることなく、組織として毅然と対応します。

2 カスタマーハラスメントの定義

本方針におけるカスタマーハラスメントとは、町民、行政サービスの利用者、施設利用者、事業者その他町の業務に関係する方（以下「来庁者等」といいます。）からの言動であって、次の要素をすべて満たすものをいいます。

- (1) 来庁者等による言動であること
- (2) 町の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こと
- (3) その言動により、職員の就業環境が害されること

なお、町では、来庁者等の権利を尊重し、社会通念上許容される範囲で行われる正当なご意見・ご要望は、引き続き誠実に対応します。また、障がいのある方への合理的配慮その他法令に基づき必要な対応を適切に行います。

3 カスタマーハラスメントに該当し得る行為の例

類型	行為の例
①長時間の拘束	必要な説明後も長時間（目安時間：30分以上）にわたり窓口・電話等で拘束する、居座るなど、業務に著しい支障を及ぼす行為
②繰り返し・執拗な言動	同一内容の要求やクレームを繰り返す、複数部署に同じ要求を反復する、職員の言葉尻を執拗に責める行為
③暴言・威圧・侮辱	大声、罵声、恫喝、侮辱、人格を否定する発言、威圧的な態度等
④暴力・身体的攻撃	叩く、押す、殴る、蹴る、物を投げる、つばを吐くなどの行為
⑤脅迫等	危害を加える旨の発言、物を壊す旨の脅し、反社会的な言動、SNS等への暴露を利用した脅し等
⑥過度・不当な要求	制度上対応できない要求、理由のない金銭要求、特別扱い、土下座・過度な謝罪、職員の異動・辞職等の要求
⑦つきまとい・性的言動	特定職員へのつきまとい、わいせつな言動、職員の私生活・個人情報等を執拗に尋ねる行為等

⑧SNS・撮影等	職員の氏名・写真・映像・音声等を利用した誹謗中傷、業務やプライバシーを侵害する無断撮影・録音等
⑨その他	正当な理由のない執務スペースへの立入り、不退去、業務妨害その他これらに準ずる行為

※上記は例示であり、これらに限定されるものではありません。また、個々の事案は、要求内容、経緯、言動の態様・頻度・継続性、町側の対応状況等を総合的に考慮して判断します。

4 カスタマーハラスメントへの対応

来庁者等からの言動がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、職員の安全と就業環境を確保するため、所属長等が対応を引き継ぎ、複数の職員で対応するなど、以下のとおり組織として毅然と対応します。

- ① 言動の中止を求め、必要に応じて対応者・対応場所・対応方法を変更します。
- ② 町から必要な説明を行った後も、社会通念上許容される範囲を超える言動が継続する場合は、対応を終了し、又は退去を求めることがあります。
- ③ 暴行、傷害、脅迫、不退去等、犯罪に該当し得る行為については、職員・来庁者の安全を最優先し、警察へ通報するなど厳正に対処します。
- ④ 特に悪質な事案については、警察や弁護士等の専門機関と連携し、法令に基づく適切な対応を行います。

なお、社会通念上許容される範囲で行われる正当なご意見・ご要望は、カスタマーハラスメントには該当しません。必要に応じて、窓口・電話・文書等の対応方法や担当者を調整しながら、適切な行政サービスの提供を確保します。

5 職員を守り町民への適正な行政サービスを提供するための取組

取組	内容
対応マニュアルの整備	判断基準、初動対応、所属長への引継ぎ、記録、警察等との連携、事後対応を標準化します。
相談体制の整備	職員がカスタマーハラスメントに該当するか迷う段階から相談できる体制を整え、相談者のプライバシーを保護します。
研修・周知	職員研修を行い、カスタマーハラスメントと正当な要望との区別、組織的対応、応対技法等を継続して共有します。
被害職員への配慮	被害を受けた職員の心身の状況に配慮し、休憩・担当交代・相談等、必要な支援を行います。

6 町民の皆様へのお願い

町民の皆様からのご意見・ご要望は、より良い町政のために欠かせません。町は今後も丁寧で分かりやすい説明に努めます。同時に、職員も一人の人間であり、安心して働ける環境を守ることが、安定した行政サービスの提供につながります。相互に尊重し合うコミュニケーションにご理解とご協力をお願いします。

令和8年9月 鳩山町