長与町カスタマーハラスメント対応基本方針

１　基本的な考え方

長与町では、行政サービスの利用者等から寄せられる意見や要望等につきましては、町政を改善し、より良い行政サービスを提供するための貴重な声として誠実に受け止め、丁寧かつ真摯に対応します。

しかしながら、これらの意見や要望の中には、過剰な要求や職員の人格を否定するような言動等もあり、これらの行為は、職員の尊厳を傷つけるのみならず、心身の健康や職場環境を悪化させるほか、通常の業務への支障や他の利用者へのサービスの低下を招く重大な問題です。

長与町では、このような要求や言動に対しては、組織全体で職員を守るとともに安定した行政サービスを提供するため、毅然とした態度で対応してまいります。あわせて、職員が他の事業者が雇用する労働者に対する言動に必要な注意を払うよう、「カスタマーハラスメントは許されない行為である」という意識を醸成します。

２　カスタマーハラスメントの定義

（１）定義

行政サービス利用者等からの苦情・要望・意見のうち、「要求内容に妥当性がないもの」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、職員の業務遂行を阻害するもの」であって、その結果職員の尊厳が傷つけられ、安全で安心な就業環境が害されるものをいう。

（２）カスタマーハラスメントに該当する行為の例

下記に例を示しますが、これらに限定されるものではありません。

① 苦情・要望・意見の内容が妥当性を欠くもの

・行政サービスに瑕疵や過失が認められない場合
・長与町の行政サービスに関係がない場合

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もの

・暴行や傷害などの身体的な攻撃
・脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言などの精神的な攻撃
・威圧的な言動
・土下座の要求
・継続的、執拗な言動
・不退去、居座り、監禁などの拘束的な行為
・差別的な言動

・性的な言動
・職員個人への攻撃、SNS 等における誹謗中傷
・金銭補償の要求

３　カスタマーハラスメントへの対応

行政サービスの利用者等からの要望や意見に対しては、それが町政運営やサービス向上のための重要な機会であることを踏まえ、基本的には丁寧かつ真摯に対応します。

一方で、その要求内容や手段・態様がカスタマーハラスメントに該当すると認められる場合には、職員個人に対応を委ねることなく、「組織として、毅然と、法的に」対応します。なお、行為が継続し又は特に悪質と判断される場合には、対応を打ち切ることがあり、暴力や脅迫など犯罪行為に該当するおそれがある場合には、直ちに警察に通報するとともに、必要に応じて弁護士等の専門家と連携して対応します。

また、町は、職員がこうした事案に適切に対応できるよう、カスタマーハラスメントに関する研修を実施するとともに、対応マニュアルを整備します。また、被害を受けた職員に対しては、相談窓口の案内やメンタルヘルスに関するケアなど、必要な支援を行います。

令和８年１０月１日
長与町長　吉　田　愼　一