

# 奈義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

奈義町では、町民の皆様に対し、信頼と誠意をもって行政サービスを提供するとともに、公平・公正な行政運営に努めています。

町民等から寄せられるご意見、ご要望、ご指摘及び苦情は、行政サービスの向上や業務改善につながる大切なものであり、職員は真摯かつ丁寧な対応に努めます。

一方で、社会通念上許容される範囲を超える要求や暴言、長時間の拘束、人格を否定する言動、SNS等による誹謗中傷など、職員の人格や尊厳を傷つけ、勤務環境を害する行為は、職員の心身に影響を及ぼすだけでなく、適正かつ円滑な行政サービスの提供にも支障を及ぼすものです。

奈義町では、このようなカスタマーハラスメントに対して、職員を守るため組織として毅然と対応するとともに、必要に応じて警察、弁護士その他の関係機関等と連携し、適切に対応します。

## 2. カスタマーハラスメントとは

奈義町では、行政サービスの利用者等から職員に対して行われる言動のうち、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、職員の人格、尊厳又は勤務環境が害されるものをカスタマーハラスメントとして取り扱います。

なお、町民等から寄せられる正当なご意見、ご要望、ご指摘及び苦情は、カスタマーハラスメントには当たりません。奈義町では、これらを行政サービスの向上や業務改善につながる大切なものとして、引き続き真摯かつ丁寧に対応します。

## 3. カスタマーハラスメントに該当する主な行為

次の行為は例示であり、これらに限られるものではありません。

次に掲げる行為は例示であり、実際には言動の内容、目的、態様、頻度、継続性その他の事情を総合的に考慮して判断します。

### 【時間拘束】

- ・ 正当な理由なく長時間にわたり窓口や電話で職員を拘束する行為
- ・ 正当な理由のない居座り
- ・ 業務に支障を及ぼす長時間の拘束

### 【暴言・威圧的な言動】

- ・ 大声や怒鳴り声による威嚇
- ・ 人格を否定する発言
- ・ 差別的又は侮辱的な発言
- ・ 土下座等の過度な謝罪要求

### 【繰り返しの要求】

- ・ 同じ要求や苦情を執拗に繰り返す行為

- ・十分な説明を行った事項について、正当な理由なく繰り返し説明を求める行為

【揚げ足取り・過度な要求】

- ・職員の言葉尻を捉えて責め続ける行為
- ・法令や制度を逸脱した要求
- ・職務と無関係な要求
- ・社会通念上相当な範囲を超える金銭、謝罪その他の要求

【暴力・脅迫】

- ・暴行又は暴力的な言動
- ・脅迫や反社会的勢力との関係をほのめかす言動
- ・器物を損壊し、又はそのことを示唆する行為

【SNS等による誹謗中傷】

- ・SNS、インターネット等における職員への誹謗中傷
- ・職員の氏名、写真、個人情報等をSNS等に掲載し、誹謗中傷する行為
- ・職員又は町に関する虚偽の情報を意図的に拡散する行為

【セクシュアルハラスメント等】

- ・わいせつな言動や性的な発言
- ・職員への不必要な身体的接触
- ・職員へのつきまといその他継続的な接触

【その他】

- ・職員や他の来庁者のプライバシーを侵害し、又は業務に支障を及ぼす撮影・録画
- ・正当な理由なく執務室その他立入りが制限されている場所へ立ち入る行為
- ・その他、社会通念上許容される範囲を超え、職員の人格、尊厳又は勤務環境を害する行為

#### 4. 奈義町の対応

- ・職員個人に対応を委ねることなく、組織として対応します。
- ・必要に応じて複数の職員で対応します。
- ・事実関係を確認し、適切に対応するため、必要に応じて対応内容を録音、録画その他の方法により記録します。
- ・社会通念上許容される範囲を超える言動については、その中止を求めます。
- ・中止を求めても改善が認められない場合は、警告を行い、対応を終了し、又は退去を求めることがあります。
- ・事案の内容及び状況に応じ、警察への相談若しくは通報、弁護士への相談その他必要な措置を講じます。
- ・暴力行為その他犯罪に該当するおそれのある行為については、職員の安全確保を最優先として厳正に対応します。

なお、これらの対応は、町民等による正当なご意見、ご要望、ご指摘若しくは苦情又は権利の行使を不当に妨げるものではありません。

## 5. 皆様へのお願い

奈義町では、町民の皆様との信頼関係を大切にし、より良い行政サービスの提供に努めています。

職員は、皆様から寄せられるご意見やご要望等を真摯に受け止め、丁寧な対応に努めます。

行政サービスを提供する職員と、それを利用する皆様が互いの立場や人格を尊重することが、より良い行政サービスにつながります。

カスタマーハラスメントの防止について、皆様のご理解とご協力をお願いいたします。

令和8年10月1日策定

奈義町