# 猪名川町職員カスタマーハラスメント対策基本方針

令和８年９月２４日制定
猪名川町

## １　基本的な考え方

猪名川町は、住民の皆さまに信頼される質の高い行政サービスを提供するよう努めるとともに、職員が安心して職務を遂行できる職場環境を確保することを重要な責務と考えています。

本町に寄せられるご意見やご要望は、町政を推進するにあたって貴重なものであり、丁寧かつ真摯に対応します。

他方、ご意見やご要望の中には、不当な要求と思われるものや、職員の人格を否定する言動など、職員の尊厳を傷つけるものもあります。

そのような行為は、職員の心身の健康や業務の適正な遂行に深刻な影響を及ぼし、適切な行政サービス提供の妨げになる重大な問題です。

猪名川町は、すべての職員の人権を尊重するため、これらの要求や言動に対しては、組織として毅然とした態度で対応します。

## ２　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います。

## ３　カスタマーハラスメントに該当する行為の例

⑴　言動の内容が妥当性を欠く場合

ア　行政サービスに瑕疵・過失が認められない場合

イ　要求内容が、猪名川町が提供する行政サービスの範囲外の場合

⑵　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でない場合

ア　身体的な攻撃（暴行、傷害等）

㋐　殴る、蹴る、叩く等の暴行を行うこと

㋑　物を投げつけること

㋒　わざとぶつかること

㋓　つばを吐きかけること

イ　精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の強要等）

㈠　庁舎の物を壊すことをほのめかす発言やＳＮＳ等のインターネット上へ悪評を投稿することをほのめかす発言によって職員を脅すこと

㈡　ＳＮＳ等のインターネット上へ職員のプライバシーに係る情報の投稿等をすること

㈢　職員の人格を否定するような言動（職員の性的思考・ジェンダーアイデンティティに関する侮辱的な言動を含む。）を行うこと

㈣　土下座を強要する事

㈤　盗撮や無断での撮影をすること

㈥　職員の性的思考・ジェンダーアイデンティティ等の機微な個人情報について、当該職員の了解を得ずに他の者に暴露すること又は当該職員が開示することを強要する若しくは禁止すること

ウ　威圧的な言動

㈠　大きな声をあげて職員や周囲を威圧すること

㈡　反社会的な言動を行うこと

エ　継続的、執拗な言動

㈠　同様の質問を執拗に繰り返すこと

㈡　当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立てをすること

㈢　同様の電子メール等を執拗に繰り返し送り付けること

オ　拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

㈠　長時間にわたる居座りや電話で職員を拘束すること

※上記は例示であって、これらに限定されるものではありません。

## ４　カスタマーハラスメントへの対応について

職員に対するカスタマーハラスメントが疑われる言動があった場合には、職員を守るため、状況に応じて、警告を行い、従っていただけない場合は対応を中止するなど、組織として毅然と対応します。特に悪質なカスタマーハラスメントと判断される場合には、警察への通報、弁護士に相談するなど、法的に対応することもあります。

## ５　猪名川町のカスタマーハラスメント対策

⑴　カスタマーハラスメント対策マニュアルの策定

⑵　相談体制の明確化

⑶　啓発ポスターの掲示

⑷　事前告知機能付き電話通話録音システムの導入

⑸　警察等の関係機関と連携した対応

⑹　職員研修・不当要求対応訓練の実施