# 鏡野町カスタマーハラスメントに対する基本方針

## １．目的

鏡野町（以下「町」という。）は、行政サービスの利用者の皆様（以下「住民等という。」）に対し、誠実で公正な行政サービスを提供することを基本としております。

一方で、職員に対する暴言、威圧的言動、不当な要求等のカスタマーハラスメントは、職員の尊厳や安全を脅かし、円滑な行政運営に重大な支障をきたします。

令和８年１０月１日施行の改正労働施策総合推進法に基づき、町は職員を保護するための雇用管理上の措置を講じる法的責務を有しています。

本方針は、この法的責務を果たすとともに、カスタマーハラスメントに対する町の基本的な考え方を明確にし、職員の人権と就業環境を守り、行政サービスの質を持続的に確保することを目的とします。

## ２．基本的な考え方

・町は、住民等からの意見・要望・苦情に対し、真摯かつ丁寧に対応します。
・その一方で、社会通念上相当な範囲を超える行為については、毅然とした態度で対応します。
・職員一人ひとりの人権、心身の健康、安全は、行政サービスを支える重要な基盤であり、町としてこれを守ります。
・町は、改正労働施策総合推進法に基づく法的責務を適切に履行します。

## ３．カスタマーハラスメントの定義

「事業主が職場における顧客等の言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針（令和８年２月厚生労働省告示第５１号）」において「職場におけるカスタマーハラスメントの内容」に示されている、以下の３要素をすべて満たす行為をいいます。

（１）行政サービスの利用者等からの言動
・実際の行政サービス利用者
・行政サービスの取引先
・施設（庁舎、出先機関等）の利用者
・潜在的な行政サービス利用者（今後サービスの利用等をする可能性がある者）
・その他関係者

（２）社会通念上許容される範囲を超えたもの
・要求内容が妥当であっても、手段や態様が社会通念上不相当な場合

（３）職員の職場環境が害されるもの
・職員が被害により能力の発揮に重大な悪影響が生じる
・就業環境に看過できない支障が生じる

・職員の心身の健康に悪影響を及ぼす

４．該当する行為の例

以下は例示であり、これらに限るものではありません。

（１）要求内容が妥当性を欠く場合の例

・要求内容が、事実又は根拠がない場合
・過剰な要求または不当ないいがかり
・行政サービスに瑕疵又は過失が認められない事に対する対応の要求の場合

（２）手段・態様が社会通念上不相当なものの例

・身体的な攻撃（暴行、傷害等）
・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
・威圧的な言動（恫喝、罵声、土下座の要求）
・継続的、執拗な言動（長時間または頻繁な電話）
・拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）
・差別的、性的な言動
・職員への攻撃または不当な要求

５．町の対応方針

・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は、組織として事実関係を把握したうえで、毅然とした対応を行い職員を保護します。
・職員の安全確保を最優先とし、複数の職員による対応や上司への速やかな報告、記録の作成等を行い、組織として対応します。
・カスタマーハラスメントが認められる場合には、対応を中止または制限し、さらに悪質な行為や犯罪行為が疑われる場合には、警察への通報や弁護士等の関係機関と連携し、法的措置を含め厳正・適切に対処します。

６．不利益取扱いの禁止

カスタマーハラスメントの相談を行ったこと、事実関係の確認等に協力したこと、および対応に協力したことを理由として、職員に対して不利益な取扱い（配置転換、昇進昇級の制限、懲戒処分、給与・賞与の減額等）を行うことはありません。

７．職員への支援

町は、以下の取組を通じて職員を支援します。

・カスタマーハラスメントに関する研修の実施
・相談・報告体制の整備（相談窓口：総務課）
・心理的負担を軽減するための支援体制の構築
・再発防止に向けた組織的な対応の検討

（参考）既に実施している対策

窓口対応の録画、啓発ポスター掲示、名札の見直し（姓のみ表示）、通話の録音

８．住民等へのお願い

町は、住民等との信頼関係のもとで、より良い行政サービスの実現に向けて、建設的な対話を大切にしております。

職員への敬意ある対応と、社会的ルール・マナーを守ったご意見・ご要望をお願いいたします。

９．おわりに

本方針に基づき、鏡野町は、職員が安心して働ける職場環境を整備するとともに、行政サービス利用者の皆様に信頼される行政運営を目指してまいります。