

琴平町職員カスタマーハラスメント対策基本方針

1. 目的

琴平町では、住民の皆様や関係者の方々から寄せられる多様なご意見やご要望に耳を傾け、真摯かつ懇切丁寧に対応し、質の高い行政サービスを提供することに努めています。

しかしながら、一部の方からの言動の中には、過度な要求や社会通念上許容される範囲を超えるものが見受けられることがあります。

こうした行為は、カスタマーハラスメントと呼ばれ、職員の心身の健康や尊厳を傷つけるだけでなく、安全な職場環境を脅かし、結果として適正な行政サービスの執行を妨げる要因となります。

琴平町では、職員が安心して職務に専念できる環境を確保し、持続可能で適正な行政サービスを維持していくため、組織全体で毅然とした態度でカスタマーハラスメントに対処する基本方針をここに定めます。

2. カスタマーハラスメントの定義

本町におけるカスタマーハラスメントとは、「行政サービスの利用者等からの言動のうち、その要求の内容に妥当性がないもの、また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あり、職員の就業環境や適正な業務遂行が阻害される行為」をいいます。

【対象となる主な具体的行為】

- 身体的攻撃 : 暴力行為、物を投げつける、胸ぐらを掴む行為
- 精神的攻撃 : 脅迫、大声、罵声、侮辱、人格否定、差別的言動
- 過剰・不当な要求 : 制度上不可能な要求の繰り返し、土下座の強要
- 拘束的行為 : 長時間の電話や面談の継続、居座り、帰宅妨害
- 性的な言動・要求 : 性的な内容の発言、つきまとい、性的な関係の強要
- プライバシー侵害 : 職員の無断撮影・録音、SNS等への投稿（晒し行為）
- その他 : 設備損壊、公務の著しい妨害

※正当な理由に基づく苦情や、障がいのある方からの合理的配慮の申し出などはカスタマーハラスメントには該当しません。

3. 基本的な対応姿勢

本町では、カスタマーハラスメント事案が発生した場合、職員個人の問題として処理させることなく、以下のとおり組織として毅然とした対応を行います。

（ア）複数人での対応・記録 : 単独対応を避け、面談や通話内容は録音・記録します。

（イ）対応の打ち切り : 警告に従わない場合、電話の切断や面談の中止、退去を求めます。

(ウ) 警察・法的措置：状況に応じて、警察への通報や弁護士への相談等を含めた法的な対応を講じます。

4. 職員の保護および予防措置

本町では、カスタマーハラスメントによる被害から職員を守るため、以下の就業環境整備に努めます。

- (ア) 相談窓口の設置：被害に遭った職員、またはその恐れがある職員が速やかに相談できる窓口を整備します。
- (イ) 被害職員のケア：カスタマーハラスメントによりメンタルヘルス等に不調をきたした職員に対し、保健師や産業医等と連携した迅速な心理的ケア・サポート体制を提供します。
- (ウ) プライバシーの保護：庁舎内における無断撮影、録画、放送、配信等の行為を原則禁止します。また、誹謗中傷から職員を保護するため、窓口の席札や名札の表記を見直し（例：名字のみの記載など）、プライバシー保護を徹底します。
- (エ) 研修の実施：職員に対してカスタマーハラスメント対応マニュアルの周知を図り、適切な初期対応や組織への報告・相談を円滑に行うための研修を行います。

5. 住民・利用者等の皆様へのお願い

本町は、住民の皆様や関係者の方々に対し、今後とも真摯な姿勢で質の高い行政サービスを提供し続けることを約束いたします。

しかし、本方針に掲げるカスタマーハラスメント行為が認められた場合には、行政サービスそのものの提供をお断り、または制限させていただく場合がございます。

すべての住民の皆様や関係者の方々に公平で適切な行政サービスを維持・提供できるよう、安全な職場環境づくりにご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

令和8年10月1日

琴平町長 片岡 英樹