

平泉町職員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

平泉町では、職員が行政サービスの利用者等（以下「利用者等」という。）からの町政運営に対する要望や意見を真摯に受け止め、質の高い行政サービスを提供するよう努めています。一方で、利用者等からの要望や意見の中には、職員への暴力、暴言及び職員の人格を否定する言動など、常識の範囲を超えて要求するものがあり、職場環境の悪化を招くだけでなく、通常の業務への支障や他の利用者への提供サービスの低下を招く重大な問題となっております。

平泉町では、職員を守るため、また、行政サービスを適正に提供するため、これらの行為に対しては毅然とした態度で対応を行うものとします。

2 カスタマーハラスメントの定義等

(1) 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、利用者等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求内容の妥当性に照らして、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って、当該手段・態様により、職員の勤務環境が害されるもののことをいいます。

(2) カスタマーハラスメントに該当する行為

要求の内容が妥当性を欠く場合
<ul style="list-style-type: none">・ 提供する行政サービスに瑕疵・過失が認められない場合・ 要求の内容が提供する行政サービスの内容とは関係がない場合
要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動
<ul style="list-style-type: none">・ 身体的な攻撃（暴行、傷害）・ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）・ 威圧的な言動・ 土下座の要求・ 継続的（繰り返し）、執拗な（しつこい）言動・ 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）・ 差別的な言動・ 性的な言動・ 職員個人への攻撃・要求
要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの
<ul style="list-style-type: none">・ 金銭補償の要求・ 謝罪の要求（土下座を除く）

3 カスタマーハラスメントへの対応について

利用者等からの要望や意見には、利用者のそれぞれの事情に配慮した上、真摯に耳を傾け、丁寧に説明するなど適切な対応に努めます。

その中でカスタマーハラスメントに該当する行為を受けた場合には、職員を守るため、複数の職員で対応する、職員からの相談に応じるなど組織的に対応します。

また、状況に応じて、警告を行う、対応を中止する、退去を要求するなど毅然として対応します。

さらに、悪質と判断される場合には、警察へ通報する、弁護士に相談するなど法的な対応を行います。

4 基本的な対策について

カスタマーハラスメントに対する平泉町の基本姿勢の明確化、職員への周知・啓発
職員のための相談対応体制の整備
カスタマーハラスメントへの対応方法・手順の策定
職員への教育・研修

令和8年4月
平泉町