

別海町職員カスタマーハラスメント対策基本方針

1 目的

本方針は、別海町（以下「本町」という。）における行政サービスの提供に当たり、行政サービス利用者等からの著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）から職員を保護し、職員が安心して働くことができる職場環境を確保するとともに、質の高い行政サービスを維持することを目的として策定するものです。

労働施策総合推進法の改正（令和8年10月1日施行）により、事業主にはカスタマーハラスメントの防止のための雇用管理上の措置を講じることが義務付けられました。本町においても、地方公務員法及び労働安全衛生法の趣旨を踏まえた安全配慮義務を果たすため、組織として本方針を定め、実効性のある対策を推進します。

2 基本的な考え方

本町は、町民の信頼と期待に応えるため、質の高い行政サービスの提供に努めています。町民の皆様から寄せられる行政サービスへの要望や意見は、業務改善や行政サービスの向上につながる貴重なものであり、これらに対しては真摯かつ丁寧に対応します。

一方、要望や意見の中には、内容に妥当性を欠くもの、又は職員の人格を否定する言動・暴力を伴うものがあり、職員の尊厳を傷つけ、職場環境を悪化させるとともに、通常業務への支障や他の町民へのサービス低下を招く重大な問題です。

本町では、正当な要望・意見とカスタマーハラスメントに該当する行為とを明確に区別した上で、適正な行政サービスの提供と職員が安心して働ける職場環境を確保するため、このような行為に対し、組織一丸となって毅然と対応します。

3 用語の定義及び対象範囲

（1）カスタマーハラスメントの定義

行政サービス利用者等からのクレーム・言動のうち、要求内容の妥当性に照らして、当該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、当該手段・態様により職員の勤務環境が害されるものをいいます。

（2）「行政サービス利用者等」の範囲

本方針における「行政サービス利用者等」とは、来庁者に限らず、電話、電子メール、SNS等を通じて本町と接触するすべての者及び本町の業務に関係する事業者等を含むものとします。

（3）本方針の対象

本方針は、本町のすべての職員（会計年度任用職員を含む。）に適用します。また、指定管理者及び業務委託先の従事者についても、本方針の趣旨に準じた対応が図られるよう協力

を求めます。

4 カスタマーハラスメントの該当する行為

以下は例示であり、これらに限るものではありません。職務の遂行を妨げる行為はカスタマーハラスメントに該当します。

なお、要望や意見の内容自体が妥当であっても、これを実現する手段・態様が社会通念上相当な範囲を超える場合は、カスタマーハラスメントに該当します。逆に、要求の伝え方が厳しいものであっても、要求内容が妥当であり、手段・態様が社会通念上相当な範囲にとどまるものは、正当な要望・意見として扱い、対応を怠ってはなりません。

【要求内容が妥当性を欠く場合】

区分	具体例
過失のない事項への要求	行政サービスに瑕疵・過失が認められないにもかかわらず謝罪や保証を求める
無関係な要求	本町の行政サービスの内容と関係のない要求を行う
制度上対応不可能な要求	法令等により対応できないことを強要する

【手段・態様が社会通念上不当な言動】

区分	具体例
身体的な攻撃	暴行・傷害、机を叩く・壁を蹴る、職員をつかむ・殴る・蹴る、唾を吐く、書類や物を投げつける
精神的な攻撃	脅迫・恫喝（「痛い目に遭わせる」等）、中傷、名誉毀損、侮辱
威圧的な言動	優位な立場を利用した暴言・高圧的態度、土下座の要求
拘束的な行動	長時間にわたる対応・電話の強要、不退去・居座り・監禁
継続的・執拗な言動	同一内容の繰り返しクレーム、電話を切ってもすぐかけ直す、複数部署への同一クレーム
不当な要求	妥当性を欠く金銭・物品・謝罪の要求、特別扱いの要求
SNS・情報発信等	特定職員の誹謗中傷投稿、無断撮影した写真・動画の掲載、個人情報の暴露
差別的・性的な言動	差別的発言、性的な言動・嫌がらせ
人事への不当介入	特定職員の処分・異動等を名指しで要求する

区分	具体例
その他	言いがかり、揚げ足取り、関係のない話を延々と続けるなど職務遂行を妨げる行為

5 カスタマーハラスメントへの対応

(1) 組織的対応

カスタマーハラスメントが発生した場合、職員個人で抱え込まず、組織として以下の対応を行います。

- ア 複数の職員による対応を基本とする
- イ 所属長・上位職員への速やかな報告・連絡・相談
- ウ 対応記録（発生日時、内容、対応経過等）の作成及び保存
- エ 必要に応じた録音・録画等による証拠の保全
- オ 職員からの相談に応じる体制の整備

(2) 相談体制の整備

- ア 人事担当課に相談窓口を設置し、担当者を配置します。
- イ 相談窓口の設置及び利用方法を全職員に周知します。
- ウ 相談者及び行為者とされた職員等のプライバシーの保護に必要な措置を講じます。
- エ 相談したこと又は事実確認等の調査に協力したことを理由として、職員が不利益な取扱いを受けることはありません。

(3) 段階的対応

状況に応じ、以下の措置を段階的に講じます。

- 第1段階 毅然とした態度で注意・警告を行う
- 第2段階 対応の中断・打ち切り（電話を切る、退去を求める等）、文書による警告
- 第3段階 警察への通報・弁護士への法律相談など、法的手段による対応

(4) 被害職員へのケア

- ア 管理職は被害職員の状況を把握し、精神的ケアを含む適切なサポートを行う
- イ 必要に応じて、産業医・相談窓口等への橋渡しを行う
- ウ 対応に当たった職員及び周囲の職員の言動が、被害職員に新たな苦痛（二次被害）を与えることのないよう配慮する

(5) 管理職の責務

- ア 管理職は、日頃から職員が相談しやすい職場環境の整備に努める
- イ カスタマーハラスメント事案発生時は、組織的な対応が図られるよう迅速に指揮を執る

ウ 対応記録の管理及び再発防止策の検討を行う

(6) 基本的な対策

ア 本方針の職員への周知・啓発及び定期的な研修の実施

イ カスタマーハラスメントへの対応手順マニュアルの整備

ウ 庁舎内へのカスタマーハラスメント防止に関する掲示

エ 町ホームページ等による町民への周知（過度な要求や不当な言動を行わないよう理解と協力を求める内容を含む。）

オ 職員が相談できる窓口の設置

6 町民の皆様へのお願い

本町は、町民の皆様からの正当なご意見・ご要望を真摯に受け止め、行政サービスの向上に努めてまいります。一方で、本方針に定めるカスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、組織として毅然と対応するとともに、状況に応じて対応をお断りし、又は警察等関係機関と連携して対応する場合があります。町民の皆様には、本方針の趣旨をご理解いただき、職員への適正な対応にご協力をお願いします。

7 その他

(1) 本方針は、令和8年10月1日から施行します。

(2) 本方針は、法令の改正、社会情勢の変化及び運用状況等を踏まえ、必要に応じて見直しを行います。

令和8年9月28日 作成