

南幌町職員カスタマーハラスメント対策基本方針

第1 基本的な考え方

南幌町は、町民等から寄せられる要望や意見は、町政を推進するにあたり貴重なものであり、本町はこれに真摯に耳を傾け、丁寧かつ誠実に対応します。行政サービスに関する正当な指摘やご意見・ご要望と、カスタマーハラスメントは明確に異なるものであり、正当な意見等については、これまでどおり真摯に受け止めます。

一方で、令和8年10月の労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律の改正により、事業主に対しカスタマーハラスメントの防止のための措置を講じることが義務付けられたことを踏まえ、本町においても、行政サービスの担い手である職員一人ひとりの人格と尊厳を守り、健全な職場環境と職員の健康を維持するとともに、町民に対して質の高い行政サービスを安定的に提供するため、カスタマーハラスメントに対しては、組織として毅然とした態度で対応します。

第2 カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省のカスタマーハラスメント対策企業マニュアルの考え方に準じ、本町における職員に対するカスタマーハラスメントを以下のように定義します。

行政サービスの利用者等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の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って、当該手段・態様により、職員の就業環境が害されるもの

1 「行政サービスの利用者等」とは

役場をはじめ、指定管理や委託企業によって提供される公的サービスに関わるすべての第三者（町民、関係先企業、他の行政機関等）を指します。第三者とは、職員がその仕事の一環として関わりをもつが、職員と同じ使用者に雇われていない者を指します。

2 「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」とは

社会通念に照らして、要求の内容が妥当性を欠くもの、又は要求を実現するための手段・態様が相当でないものを指します。

3 「職員の勤務環境が害される」とは

当該言動により職員が身体的又は精神的苦痛を与えられ、勤務環境が不快なものとなったため、能力の発揮に重大な悪影響が生じるなど、当該職員が勤務する上で看過できない程度の支障が生じることを指します

第3 カスタマーハラスメントに該当する行為の例

1 要求の内容が妥当性を欠く場合

- ・行政サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- ・要求の内容が本町の行政サービスの内容と関係がない場合

2 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

- ・暴行、傷害など身体的な攻撃
- ・脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言など精神的な攻撃
- ・威圧的な言動、恫喝
- ・土下座など妥当性を欠く謝罪の要求
- ・納得しない状態での長時間に及ぶ対応の要求
- ・町政と関係のない話題による長時間の対応の要求
- ・正当な理由のない、繰り返しの来庁又は電話による同様の要求
- ・不退去、居座り、監禁など拘束的な行動
- ・差別的な言動、性的な言動
- ・権威を振りかざした要求の実現、特別扱いの要求
- ・要求の詳細が不明な状態での、庁舎外への呼び出し
- ・職員個人への攻撃、要求
- ・妥当性を欠く金銭などの補償の要求
- ・SNS等インターネット上での町又は職員の名誉を棄損する行為又はプライバシーを侵害する行為

第4 任命権者の責務

任命権者は、上記の責務を果たすため、次の対策を実施します。

- (1) 本方針の周知啓発及び町民等への広報
- (2) 組織的な対応体制の整備
- (3) カスタマーハラスメントに関する記録の実施
- (4) 関係機関と連携した対応の実施
- (5) 相談体制の整備及び職員の心身の健康を維持するための体制整備
- (6) 職員に対する教育・研修の実施

第5 職員の責務

- (1) 職員は、カスタマーハラスメントへの理解を深め、組織的な対応に協力するよう努めなければならない。
- (2) 管理監督者は、所属職員の安全確保を自らの役割と認識し、職員から相談を受けた場合は、迅速かつ適切に対処しなければなりません。
- (3) 職員は、自らもその業務に関して、他の事業主が雇用する者等に対してカスタマーハラスメントを行ってはならない。

第6 留意事項

この方針の運用にあたっては、行政サービスの利用者等の正当な権利や意見表明を不当に侵害しないよう十分に留意しなければならない。

令和8年（2026年）10月1日
南幌町長 大崎 貞二