高森町役場　カスタマーハラスメント対策基本方針

令和 8 年 10 月 1 日
高森町

1.基本的な考え方

行政に寄せられる意見や要望は貴重なものであり、正当な意見や要望については真摯に対応すべきものです。一方で、これらの中には、職員の人格を否定する言動や暴力を伴うものなど、職員の尊厳を傷つける行為もあり、こうした行為は職場環境や職員の心身の健康への悪影響をもたらすほか、業務遂行に著しい障害を与え、行政サービスの質の低下を招くなど、重大な問題になることも懸念されます。

高森町では、職員が取り組むべき業務に注力でき、より質の高い行政サービスを提供できる環境をつくるため、組織的にカスタマーハラスメントの防止に努めるとともに、カスタマーハラスメントから職員を守り、発生した場合には毅然として対応します。

2.カスタマーハラスメントの定義

高森町では、厚労省指針及び人事院規則で示されている定義に基づき、カスタマーハラスメントを以下のように定義します。

> カスタマーハラスメントとは、職員の職務に係る行政サービスの利用者等（以下「行政サービスの利用者等」という。）からの言動であって、職員が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えるものにより、職員が精神的若しくは身体的な苦痛を与えられ、職員の人格若しくは尊厳が害され、又は職員の勤務環境が害されることをいう。

3.カスタマーハラスメントになり得るもの

カスタマーハラスメントになり得るものの例には、次のようなものがあります。ただし、 これらはあくまで例示であり、実際の場面においては、「言動の内容」や「手段や態様」に着目し、具体的な状況を踏まえて総合的に判断します。なお、「言動の内容」又は「手段や態様」のどちらか一方のみが社会通念上許容される範囲を超える場合でもカスタマーハラスメントになり得ます。

〇カスタマーハラスメントになり得るものの例

言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの	① そもそも要求に理由がない又は行政サービス等と全く関係のない要求	・ 性的な要求や、職員のプライバシーに関わる要求をすること。
	② 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求	・ 法令に違反又は逸脱するおそれのある事務の処理を行うことを要求すること。
手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの	① 身体的な攻撃（暴行､傷害等）	・ 殴る、蹴る、叩く等の暴行を行うこと。 ・ 物を投げつけること。 ・ わざとぶつかること。 ・ つばを吐きかけること。
	② 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損､侮辱、暴言、土下座の強要等）	・ 庁舎の物を壊すことをほのめかす発言やＳＮＳ等のインターネット上へ悪評を投稿することをほのめかす発言によって職員を脅すこと。 ・ ＳＮＳ等のインターネット上へ職員のプライバシーに係る情報の投稿等をすること。 ・ 職員の人格を否定するような言動（職員の性的指向・ジェンダーアイデンティティに関する侮辱的な言動を含む。）を行うこと。 ・ 土下座を強要すること。 ・ 盗撮や無断での撮影をすること。 ・ 職員の性的指向・ジェンダーアイデンティティ等の機微な個人情報について、当該職員の了解を得ずに他の者に暴露すること又は当該職員が開示することを強要する若しくは禁止すること。
	③ 威圧的な言動	・ 大きな声をあげて職員や周囲を威圧すること。 ・ 反社会的な言動を行うこと。
	④ 継続的、執拗な言動	・ 同様の質問を執拗に繰り返すこと。 ・ 当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立てをすること。 ・ 同様の電子メール等を執拗に繰り返し送りつけること。
	⑤ 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）	・ 長時間にわたる居座りや電話で職員を拘束すること。

4. カスタマーハラスメントへの対応について

（１）組織としての毅然とした対応と職員の保護

個々の職員に委ねるのではなく、組織として毅然と対応し、また、報告・相談体制を整備するなど、職員を守ります。

（２）対応状況の記録

事実関係の確認や法的対応の際の証拠等として活用するため、対応状況の記録や録音等を行います。

（３）対応の打ち切り、施設からの退去の命令

十分な説明を行った上で、なお繰り返しの要求等が続く場合は、以降、状況に応じ対応を打ち切ります。また、必要に応じて、施設からの退去を命じます。

（４）庁舎内での撮影等

庁舎における秩序を乱し、又は公務の円滑な遂行を妨げるような撮影、録音その他これらに類する行為を禁止します。

（５）警察・弁護士等との連携

悪質なカスタマーハラスメントについては、警察への通報や弁護士相談のうえ法的措置を検討するなど、厳正に対処します。

（６）職員に対する周知・啓発

職員がカスタマーハラスメント問題に対する理解を深め、また、職務に関連して職員自身がカスタマーハラスメントを行わないよう、職員に対する周知や啓発、必要な研修を行います。