

二宮町カスタマーハラスメント対応基本指針

1 基本的な考え方

二宮町役場の職員※(以下「職員」という。)は、町民からいただくご意見やご要望、ご指摘を町政運営における貴重なご提言として真摯に受け止め、誠実かつ丁寧な対応に努めています。

一方で、近年、行政職員に対する著しい迷惑行為や人格を否定するような言動、業務に支障をきたす過度な要求等が社会問題となっています。このような行為は、職員の人格や尊厳を傷つけるものであり、職員が町民サービスを適切に提供する妨げとなるだけでなく、他の町民への対応にも影響を及ぼすものです。

二宮町役場は、すべての職員が安心して働ける環境を確保し、町民に質の高い行政サービスを提供するため、社会通念上許容される範囲を超えた行為に対しては、組織として毅然とした対応を行います。

本指針は、こうした考えのもと、カスタマーハラスメントに対する基本的な考え方と対応方針を明確にし、職員一人ひとりが適切に対処できるよう策定するものです。

※職員：正規職員のほか、短時間再任用職員、会計年度任用職員、派遣職員などを含むすべての職員。

2 カスタマーハラスメントの定義

職員の職務に係る行政サービスの利用者等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、職員が精神的もしくは身体的な苦痛を受け、職員の人格もしくは尊厳が害され、または職員の勤務環境が害されることをいいます。

なお、カスタマーハラスメントの判断にあたっては、利用者や来庁者等に配慮すべき事情がある場合であっても、本指針に基づき組織として適切に対応するものとしません。

(具体例)

- ①要求の内容が社会通念上不相当なもの
 - ・町の対応に瑕疵・過失が認められないもの
 - ・要求の内容が二宮町の業務と関係のないもの
 - ・職員の個人的な情報について質問するもの
 - ・妥当性を欠く金銭などの補償の要求
 - ・妥当性を欠く謝罪の要求

②要求を実現するための手段・態様が社会通念上不当なもの

- ・暴行、傷害などの身体的な攻撃
- ・脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言など精神的な攻撃
- ・威圧的、執拗な言動(長時間に渡る対応等)
- ・不退去、居座り、監禁など拘束的な行動
- ・差別的、性的な言動、恐喝や土下座の要求
- ・業務と無関係な長時間の引き留めや頻繁な呼び出し
- ・特定の職員に対する攻撃、要求、業務に支障をきたすような長時間の会話や言動
- ・SNS等のインターネットへの投稿をすることや投稿をほのめかすこと

3 カスタマーハラスメントへの対応

職員は、町民からのご意見やご要望には、様々な事情に配慮し、真摯に聴き取りを行ったうえで、適切な対応や丁寧な説明に努めます。

しかし、カスタマーハラスメントに該当する、またはその恐れがあると判断した場合には、複数人での対応、上司によるサポートなど組織的に対応します。

また、状況によっては、警告を行ったうえで対応を中止するなど毅然とした対応をします。身の危険や悪質と判断されるものは、警察に通報するとともに、必要に応じて法的措置等も含め、厳正に対応します。

4 基本的な対策

- (1)カスタマーハラスメントに対する二宮町の基本姿勢を明確にします。
- (2)町の基本姿勢について、庁内への掲示、町民等への周知を行います。
- (3)カスタマーハラスメント対応マニュアルを作成し、対応方法・手順を明確にします。
- (4)職員が安心して職務を遂行するために必要な庁舎等の環境を整備します。
- (5)カスタマーハラスメントの対処方法等に関する研修を行います。
- (6)カスタマーハラスメントを受けた職員が相談できる体制を整備します。
- (7)職員名簿や人事異動情報の公表、SNS等への不当な投稿に対する削除要請など職員の個人情報保護対策を強化します。

令和 8 年 10 月制定
二 宮 町