真鶴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

真鶴町では、町民や事業者等の皆さまから寄せられるご意見やご要望は、町政を運営するために大変貴重なものであり、職員は町民に寄り添う姿勢を基本とし、丁寧かつ真摯に対応します。一方で、ごく一部の行政サービス利用者から行われる職員に対するカスタマーハラスメントは、職員の就業環境を悪化させるばかりではなく、通常業務への支障や他の行政サービス利用者へのサービス低下を招く可能性があります。したがって、カスタマーハラスメントに対しては組織として厳正に対応し、町民全体の奉仕者である職員が公平・公正で質の高い行政サービスを継続的に提供できる就業環境づくりを進めていきます。なお、本方針は、町民等による正当な意見、要望、苦情の申出その他の権利行使を妨げるものではなく、町はこれらに対して引き続き誠実かつ適切に対応します。

２　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、町民、行政サービスの利用者、取引先事業者その他本町の業務に関係を有する者（以下「町民等」という。）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たものにより、職員の就業環境が害されることをいいます。

本方針において「職員」とは、本町に勤務する職員（会計年度任用職員を含みます。）及び本町の行政サービスに従事する派遣労働者をいいます。委託業務に従事する者については、町は雇用主である委託先事業者等と連携し、必要な保護に努めます。

３　カスタマーハラスメントに該当しうる行為

カスタマーハラスメントに該当しうる行為を次に例示します。ただし、あくまで例示ですので、これらに限るものではありません。カスタマーハラスメントへの該当性は、要求の内容の妥当性に加え、言動の内容、目的、態様、頻度、継続性、発生に至る経緯、職員の対応状況等を総合的に考慮して判断します。行政サービスの瑕疵・過失の有無のみをもって判断するものではありません。

（１）　要求の内容が妥当性を各場合の例

ア　町が提供する行政サービスの内容及び提供の経緯

イ　要求と行政サービスとの関連性

（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の例

ア　身体的な攻撃（暴行、傷害）

イ　精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言等）

ウ　威圧的な言動（威嚇する目的で大声を出す、複数人で取り囲む等）

エ　継続的（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動

オ　拘束的な行動（不退去、居座り、監禁、長時間にわたる職員の不合理な拘束）

カ　職員の人格の否定

キ　差別的な言動

ク　性的な言動（セクシャルハラスメント）

ケ　職員個人への攻撃、要求（つきまとい、待ち伏せ、職員の業務を不当に妨害する撮影、撮影した画像等を利用した嫌がらせ等）
コ　町職員へのＳＮＳやインターネット上での誹謗中傷、脅迫、個人情報の不当な公開
カ　妥当性を欠く金銭などの補償の要求
キ　妥当性を欠く謝罪の要求・強要（謝罪文等の提出や土下座の要求・強要等）

４　カスタマーハラスメントへの対応について

行政サービスの利用者である町民や事業者等の皆さまからのご意見やご要望には、利用者のそれぞれの事情に配慮した上、町として丁寧に説明するなど適切な対応に努めます。

カスタマーハラスメントが疑われる場合は、原則として複数の職員で対応し、所属長等が事実関係を確認した上で、必要に応じて警告、対応者の交代、対応の一時中断又は終了等を組織として判断します。ただし、暴力、脅迫その他職員の安全に差し迫った危険がある場合は、直ちに対応を中断し、安全確保を優先します。

行為者から職員に対して危害が加えられないよう一定の距離を保つ等、職員の安全確保を優先し、複数の職員で対応するなど組織的に対応します。

（１）　状況に応じて、警告を行う、対応を中止するなど毅然と対応します。
（２）　必要に応じて、法令及び個人情報保護に関する規定を踏まえ、録音・録画等により対応状況を記録し、記録の利用目的、閲覧権限、保存期間及び廃棄方法等を定めて適切に管理します。
（３）　悪質なものや犯罪行為と判断した場合は、警察・弁護士等と連携し、法的措置等も含め、厳正に対応します。

５　カスタマーハラスメント対策について

（１）　職員がカスタマーハラスメントについて安心して相談できる窓口を設置し、相談に適切に対応する体制を整備します。
（２）　相談又は報告があった場合には、迅速かつ適切に事実関係を確認し、必要な措置を講じます。
（３）　被害を受けた職員に対しては、安全確保、業務上の配慮、心身の健康への配慮その他必要な支援を行います。
（４）　発生した事案を適切に記録・分析し、再発防止及び対応方法の改善に取り組みます。
（５）　カスタマーハラスメントに対する真鶴町の基本姿勢を明確化し、職員及び外部へ周知・啓発します。
（６）　カスタマーハラスメントへの対応方法や手順等に関し、職員への教育・研修を行います。
（７）　カスタマーハラスメントに遭った職員のプライバシーを保護し、ハラスメント行為を相談したことなどを理由とする不利益な取扱いは行いません。
（８）　適切な対応を行うため、必要に応じて警察や弁護士等と連携します。