

愛南町職員カスタマー・ハラスメント対策基本方針

愛南町では、町民の皆様をはじめとする行政サービス利用者等からの様々な御意見や御要望は貴重なものであり、丁寧な対応を心掛け行政サービスの向上に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。

職員を守り、取り組むべき業務に注力して、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にも、組織的にカスタマー・ハラスメントの防止に努め、発生した場合には毅然と対応を行ってまいります。

■カスタマー・ハラスメント定義

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言います。

■カスタマー・ハラスメント対応

カスタマー・ハラスメントに対する予防措置を講じるほか、該当する言動を確認した場合は、必要に応じて警告、対応中止、退去要求等次の措置を行い、組織として毅然と対応します。

- (1) 行政サービスの利用者等とのやり取りを行政サービスの品質向上、会話内容の確認ためICレコーダーや電話機録音機能の利用、防犯カメラを使用し録音・録画します。
- (2) 複数人で対応します。
- (3) 職員から十分な説明を行った上で、なお繰り返しの要求が続く場合には、一定の時間の経過をもって退去を求めたり、電話を切る対応を行います。
- (4) 暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動については、警察へ通報、又は弁護士へ相談するなど法的な対応を行います。
- (5) 予防的措置として、名札は所属と姓のみ表示、啓発ポスターの掲示等を行います。

令和8年10月1日

愛南町長 中 村 維 伯