

白老町カスタマーハラスメントの防止等に関する指針

令和8年10月

白 老 町

(趣旨)

この指針は、本町における行政運営の公正の確保、職員の勤務環境の保護および効率的な業務遂行の確保を目的として、カスタマーハラスメントの防止およびカスタマーハラスメント発生時における組織的な対応を適切に行うために必要な事項を定めるものとする。

(基本原則)

職員は、町民等からの要望や意見等を行政サービスの是正や業務改善につながるものであるとの重要性を十分に理解し、誠実にその内容を受け止め、より質の高い行政サービスの提供や住民の福祉増進に努めるとともに、自らがカスタマーハラスメントの加害者とならないよう、公務内外を問わず高い倫理観を持って行動するものとする。

一方、この過程において、不当な要求や職員の人格を否定する言動等のカスタマーハラスメントに該当する行為が見受けられた場合には、職員の尊厳を守り、安全で働きやすい職場環境を保持すべく、これらの言動に対し、組織的に毅然とした態度で対応を行うものとする。

(定義)

カスタマーハラスメントとは、町民や本町が提供する行政サービスの利用者、政治家（議員）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、業務遂行を阻害するものをいう。

【該当する行為の例】

※以下の記載は例示であり、これらに限定されるものではない。

1 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と全く関係のない要求	職員のプライバシーに関わる要求や性的な要求をすること
(2) 対応が著しく困難又は不可能な要求	法令等に違反するおそれのある事務処理を行うことを要求すること

2 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）	ア 殴る、蹴る、叩く等の暴行を行うこと イ 物を投げつけること ウ わざとぶつかること エ つばを吐きかけること
(2) 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の強要等）	ア 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に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 イ SNS等のインターネット上に職員のプライバシーに係る情報の投稿等を行うこと ウ 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 エ 土下座を強要すること オ 盗撮や無断での撮影を行うこと カ 職員の個人情報について、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	ア 大きな声をあげて職員や周囲を威圧すること イ 反社会的な言動を行うこと
(4) 継続的、執拗な言動	ア 同様の質問を執拗に繰り返すこと イ 当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立てを行うこと ウ 同様の電子メール等を執拗に繰り返し送り付けること
(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

（基本的な対策）

この指針に基づきカスタマーハラスメント対策を推進するため、下記の取組を行うものとする。

- ・カスタマーハラスメントに対する町の基本姿勢の明確化、職員への周知・啓発
- ・カスタマーハラスメントへの対応方法・手順の策定、職員のための相談対応体制の整備、職員への教育・研修の実施（「白老町職員のハラスメント防止等に関する規程」による。）
- ・カスタマーハラスメントの防止等に関する指針の住民等への周知
- ・対応時の録音等による事案の記録
- ・カスタマーハラスメントの内容により、白老町不当要求行為等対応マニュアルに基づく、警察等の関係機関との緊密な連携による対処
- ・悪質な事案に対する町の顧問弁護士事務所による事案掌握・対応