川北町カスタマーハラスメント対策基本方針

令和８年１０月
川　　北　　町

１　基本的な考え方

川北町では、町民の皆さまからのご意見やご要望に対して、丁寧かつ真摯に対応し、質の高い行政サービスの提供に努めています。

一方で、職員への暴言や威圧的な言動、過度な要求などの、いわゆるカスタマーハラスメントは、職員の人格や尊厳を侵害するだけでなく、心身の健康や職場環境の悪化をもたらすおそれがあり、適切な行政サービスの提供に支障を生じさせかねない深刻な問題です。

職員が安心して職務に専念できる職場環境を確保し、より良い行政サービスを提供するため、カスタマーハラスメントには組織として適切に対応します。

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、行政サービスの利用者等からの言動のうち、その内容や態様が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与えられ、職員の勤務環境が害されるものをいいます。

対象となる行為（例示）

・身体的な攻撃（殴る、蹴る、叩く、物を投げつける等）
・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）
・威圧的な言動（大声による威嚇、反社会的勢力とのつながりをほのめかす等）
・継続的・執拗な言動
　（不合理な内容の執拗な繰り返し、長時間の拘束、頻繁な電話やメール）
・特定の職員個人への嫌がらせ・要求（私生活に関わる過度な要求）
・ＳＮＳ/インターネット上での誹謗･中傷（職員個人に関する情報のＳＮＳへの投稿）
・性的・差別的な言動
　（待ち伏せ、つきまとい、ジェンダーや障害等に基づいた差別的発言）

３　カスタマーハラスメントへの対応

職員に対して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は、組織的に複数の職員で対応します。

また、状況に応じて、警告したうえで、窓口等の対応を中止するなど毅然と対応します。さらに、悪質と判断される場合には、警察への相談・通報、弁護士への相談等、適切な措置を講じます。