

清水町職員カスタマーハラスメント対策基本方針

第1 基本的な考え方

行政に寄せられる意見や要望は貴重なものであり、正当な意見や要望については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及ぼすほか、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きます。

清水町は、「全体の奉仕者」として行政サービスの利用者等の権利を不当に侵害しないことなどに留意しつつ、公平・公正に質の高いサービスを安定的に提供す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します。

第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いいます。

例示すると次のようなものが該当します。

- ①そもそも要求に理由がない又は行政サービス等と全く関係のない要求
- ②対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
- ③身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- ④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）
- ⑤威圧的な言動
- ⑥継続的、執拗な言動
- ⑦拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

第3 カスタマーハラスメントに対する対応

カスタマーハラスメントに該当すると判断された場合には、組織として毅然と対応し、対応を中止したり、施設から退去を命じたりすることがあります。また、必要に応じて警察や弁護士等と連携して厳正に対処します。

- ・対応の中止や施設からの退去は、以下の基準を目安とします。

長時間の拘束 : 30 分程度

暴言・威圧的な言動 : 15 分程度

侮蔑的・差別的・性的な言動や違法な言動 : 直ちに

- ・録画や録音について

施設内の録音録画は、原則として禁止しています。ただし、施設管理上の防犯カメラによる録画その他施設管理者等から許可を得た録音録画は認められます。

また、職員や他の来庁者の安全確保や事実確認のため、緊急の必要があると判断した場合には予告なく録音録画をすることがあります。この場合、録音録画された記録は、職員や他の来庁者の安全確保や事実確認などのほか目的以外の用途には使用しません。

令和8年10月1日制定

清水町