

板倉町カスタマーハラスメント対応方針

1 基本方針

板倉町では、職員一人ひとりが全体の奉仕者として、公正・公平な行政サービスの提供に努めております。また、町に寄せられるご意見やご要望は、業務遂行に当たって貴重なものであり、丁寧かつ真摯に対応します。

しかしながら、ご意見やご要望の中には、不当と思われる要求や職員の人格を否定する言動、恐怖心を抱かせる言動が含まれることがあります。

そのような行為は、職員の就業環境を脅かすものであり、適切な行政サービスの提供を妨げるものになると考えます。

板倉町は町民等からの意見や要望に対し、真摯に対応していくことはもちろんですが、カスタマーハラスメントに対しては組織的に毅然とした態度で対応を行うものとします。

2 カスタマーハラスメントの定義

行政サービスの利用者等から職員に対して行われる暴行、脅迫その他の違法な行為又は正当な理由がない過度な要求、暴言、長時間の拘束等の不当な行為であって、就業環境を害するものをいいます。

なお、行政サービスの利用者等とは、板倉町から行政サービスの提供を受ける者（今後提供を受ける可能性がある者を含む。）又は板倉町の業務に関する利害関係者をいい、職員が応対する全ての人をいいます。

3 カスタマーハラスメントに該当する具体的行為

（以下のような行為を想定していますが、これらに限るものではありません）

行為の類型	行為の例
1 時間拘束型	・長時間の拘束、居座り、電話等により業務に支障を及ぼす行為
2 リピート型	・頻繁に来庁し、同様の要求・苦情を繰り返す ・度重なる電話 ・複数部署にまたがる複数回のクレーム
3 暴言・暴力型	・大声、暴言、侮辱、差別的な発言で執拗に職員を責める ・庁舎内で大きな声をあげて秩序を乱す ・殴る、蹴る、物を叩く・投げ付ける
4 揚げ足取り型	・自らの要求を繰り返し、通らない場合は言葉尻を捉えて攻撃する ・同じ質問を繰り返し、対応のミスが出たところを責める ・役場や職員の落ち度に対して一方的に攻撃する
5 脅迫型	・脅迫的な言動、反社会的な言動 ・物を壊す、殺すといった発言による脅し

	・ SNS への投稿やマスコミへの暴露をほのめかした脅し
6 正当な理由のない過度な要求型	・ 土下座での謝罪要求 ・ 言いがかりによる金銭要求
7 無断撮影・録音・SNSへの投稿	・ 会話の録音や窓口で動画を撮影し、SNS やインターネット上に投稿する（職員の氏名、写真、個人情報や職員の対応状況等の流布） ・ 役場や職員の信用を毀損させる行為
8 権威型	・ 正当な理由なく、権威を振りかざし要求を通そうとする ・ 断っても執拗に特別扱いを要求する ・ 文書等での謝罪や土下座を強要する
9 セクハラ型	・ 特定の職員へのつきまとい ・ 職員へのわいせつな行為や盗撮
10 その他	・ 正当な理由のない業務スペースへの立入り ・ 職員を誹謗中傷するビラの配布 ・ 制度上対応できないことへの要求 など

4 カスタマーハラスメントへの対応について

- (1) 行政サービスに関するご意見・ご要望については、今後も引き続き、真摯に向き合い、適切な対応に努めます。
- (2) 職員に対するカスタマーハラスメントが疑われる言動があった場合には、組織として事実を把握するように努めます。
- (3) カスタマーハラスメントに該当すると判断したときは、そのような言動を止めていただくよう警告し、従っていただけない場合、対応を中止することもあります。
- (4) 特に悪質なカスタマーハラスメントに対しては、警察へ通報する、弁護士に相談するなど、法的に対応することもあります。

5 板倉町のカスタマーハラスメント防止に対する取組

- (1) カスタマーハラスメントがあった場合は、組織的に毅然とした姿勢で対応します。
- (2) 職員へカスタマーハラスメントに関する知識及び対処方法の研修を実施します。
- (3) 必要に応じて、警察への通報や弁護士等、専門家と連携し、対応します。

6 その他

基本方針は、社会環境の変化や取組の実施状況を踏まえ、必要に応じて見直しを行います。