

# 松川町カスタマーハラスメント対策基本方針

令和8年10月1日

## 1. 基本理念

松川町は、町民一人ひとりに寄り添い、親切・丁寧で、公正かつ適正な行政サービスの提供に努めます。

町民の皆様から寄せられるご意見、ご要望、ご指摘は、町政運営や行政サービスの改善につながる重要なものです。松川町は、これらを真摯に受け止め、適切に対応してまいります。

一方で、要求の内容に妥当性を欠く言動や、要求の内容が妥当であっても、その手段・態様が社会通念上不相当な言動は、職員の人格や尊厳を傷つけ、心身の健康や勤務環境を害するだけでなく、行政サービスの安定的かつ継続的な提供に支障を及ぼすおそれがあります。松川町は、職員が安心して職務に従事できる環境を確保し、町民の皆様に対して継続的かつ適切な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対しては、組織として毅然と対応します。

## 2. 目的

本方針は、松川町におけるカスタマーハラスメントの防止及び対応に関する基本的な考え方を定め、次の事項を実現することを目的とします。

- 職員の人格、尊厳及び心身の健康を守ること
- カスタマーハラスメントに対して、組織として適切に対応すること
- 町民サービスの質と継続性を確保すること
- 町民等からの正当な意見、要望、苦情と、不当な言動とを適切に区別すること
- 安全で働きやすい職場環境を確保すること

### 3. カスタマーハラスメントの定義

松川町におけるカスタマーハラスメントとは、町民、来庁者、行政サービスの利用者、事業者、議員その他松川町の業務に関係する者からの言動であって、次のいずれかに該当し、職員の就業環境を害するものをいいます。

○要求の内容に妥当性を欠くもの

○要求の内容に妥当性がある場合であっても、その実現のための手段又は態様が社会通念上不相当であるもの

なお、単なる苦情、意見、要望、問い合わせ、制度に対する疑問、行政処分等に対する不服申立てその他法令に基づく正当な権利行使は、カスタマーハラスメントには該当しません。

### 4. 対象となる者

本方針において、カスタマーハラスメントの行為者となり得る者は、次の者を含みます。

○町民

○行政サービスの利用者、施設利用者

○来庁者、申請者、相談者、苦情申出者

○電話、電子メール、問い合わせフォーム、SNS等を通じて松川町に接触する者

○事業者、団体関係者、議員その他松川町の業務に関係するすべての者

また、本方針で保護の対象となる職員には、次の者を含みます。

○常勤職員

○会計年度任用職員

○再任用職員

○派遣職員

○業務委託先の従事者など、町の業務に従事する者

## 5. カスタマーハラスメントに該当し得る行為

次に掲げる行為は、カスタマーハラスメントに該当し得るものとします。

ただし、これらは例示であり、記載のない行為であっても、個別の状況によりカスタマーハラスメントに該当する場合があります。

### 5-1. 身体的な攻撃

職員を殴る、蹴る、突き飛ばす行為

物を投げつける行為

机や窓口を強く叩く行為

職員に危害を加えるおそれのある行為

### 5-2. 精神的な攻撃

大声で質問や要求、対応を求める行為

怒鳴る行為

職員を侮辱する発言

人格を否定する発言

差別的な発言

名誉を傷つける発言

### 5-3. 威圧的・脅迫的な言動

「家を知っている」「ただでは済まない」などと脅す行為

「辞めさせる」「処分させる」などと繰り返し威圧する行為

暴力団等との関係を示唆して圧力をかける行為

職員やその家族に危害を加えることをほのめかす行為

庁舎内で威圧的に居座る行為

#### 5-4. 継続的・執拗な言動

同じ内容の苦情や要求または質問を長時間又は繰り返し行う行為

必要な説明を尽くした後も、合理的理由なく対応を求め続ける行為

複数の部署に対して同一内容の要求を繰り返す行為

業務時間外や休日に繰り返し連絡する行為

#### 5-5. 長時間の拘束

職員を長時間にわたり拘束する行為

退去を求めても庁舎や窓口に居座る行為

電話を長時間切らせない行為

他の来庁者への対応を妨げる行為

#### 5-6. 不当又は過剰な要求

法令や制度上対応できないことを強要する行為

特別扱いを要求する行為

金銭、物品、謝罪文、土下座等を不当に要求する行為

職員個人による謝罪や自宅訪問を強要する行為

正当な理由なく担当者の交代や特定職員の排除を要求する行為

#### 5-7. 職員個人への攻撃・プライバシー侵害

職員の氏名、顔写真、所属、個人情報等を無断で公開する行為

職員を無断で撮影、録音、録画する行為

SNS やインターネット上で職員を誹謗中傷する行為

職員個人に対して執拗に接触しようとする行為

#### 5-8. セクシュアルハラスメントに該当する言動

性的な発言、質問、からかい

不必要な身体接触

職員の容姿、年齢、私生活等に関する不適切な発言

性的な関係を求める行為

#### 5-9. 業務妨害に該当し得る行為

窓口や執務室で大声を出し、業務を妨害する行為

電話回線を長時間占有する行為

外部施設含む庁舎内の秩序を乱す行為

他の来庁者の利用を妨げる行為

町の施設、備品、文書等を損壊する行為

#### 6. カスタマーハラスメントに該当しないもの

松川町は、町民等からの正当な意見、要望、苦情、相談等をカスタマーハラスメントとして

一律に排除するものではありません。

次のような行為は、原則としてカスタマーハラスメントには該当しません。

○行政サービスに対する意見や要望

○職員の対応に対する苦情

○町の制度や施策に対する批判

○申請、届出、相談、問い合わせ

○行政処分等に対する不服申立て

○情報公開請求、個人情報開示請求等の法令に基づく請求

○社会通念上正当な範囲で行われる説明要求

ただし、これらの内容であっても、大声、暴言、脅迫、長時間拘束、執拗な要求、人格・

精神攻撃等を伴う場合は、カスタマーハラスメントに該当することがあります。

## 7. 松川町の基本姿勢

松川町は、カスタマーハラスメントに対し、次の姿勢で対応します。

### 7-1. 町民等への対応姿勢

町民等からの意見、要望、苦情等は、真摯に受け止めます。

制度や手続について、分かりやすく丁寧な説明に努めます。

町に誤りがある場合は、速やかに事実確認を行い、適切に対応します。

一方で、社会通念上不相当な言動に対しては、対応を中止又は制限する場合があります。

悪質な場合は、警察、弁護士等の関係機関と連携し、厳正に対応します。

### 7-2. 職員への対応姿勢

職員を一人に対応させず、組織として対応します。

カスタマーハラスメント被害を受けた職員の心身のケアを行います。

職員が安心して報告できる体制を整備します。

カスタマーハラスメントの発生状況を把握し、再発防止に努めます。

職員に対し、対応方法に関する研修を実施します。

## 8. カスタマーハラスメント発生時の対応

カスタマーハラスメントが発生した場合、又はそのおそれがある場合、松川町は次の対応を行います。

### 8-1. 初期対応

職員は、相手方の主張を冷静に確認します。

対応が困難と判断した場合は、速やかに上司へ報告し、上司同席のもと対応します。

必要に応じて、複数名で対応します。

暴力、脅迫、危険行為がある場合は、直ちに安全確保を優先します。

## 8-2. 対応の中止・制限

次のような場合には、対応を中止又は制限することがあります。

- 大声、暴言、脅迫、威圧的言動がある場合
- 長時間にわたり職員を拘束する場合
- 同一内容の要求を繰り返す場合
- 他の来庁者や職員の安全を害するおそれがある場合
- 町の業務に著しい支障を及ぼす場合
- 法令や制度上対応できない要求を繰り返す場合

対応を中止又は制限する場合は、可能な限りその理由を相手方に説明します。

## 8-3. 記録の作成

カスタマーハラスメントに該当するおそれのある事案については、松川町不当要求行為等の防止に関する要綱第5条の3に則り次の事項を記録します。

- 発生日時
- 発生場所
- 相手方の氏名等
- 対応した職員（同席した上司）
- 言動、要求の内容
- 対応措置状況
- 今後の対応方針
- 警察、弁護士等との連携状況

## 8-4. 組織的対応

所属長は、事案の内容を確認し、必要な対応方針を決定します。

必要に応じて、理事者、総務課および関係部署と連携します。

悪質性が高い場合は、松川町不当要求行為等対策連絡会議で審議し町として統一的に対応します。

職員個人に責任を負わず、組織として対応します。

#### 8-5. 警察・弁護士等との連携

次のような場合は、警察、弁護士等の外部機関と連携します。

- 暴力行為がある場合
- 脅迫行為がある場合
- 不退去、居座りがある場合
- 業務妨害に該当するおそれがある場合
- 職員個人へのつきまとい、誹謗中傷、個人情報の拡散等がある場合
- 町として法的対応が必要と判断した場合

#### 9. 職員を守るための取組

松川町は、カスタマーハラスメントから職員を守るため、次の取組を進めます。

- 管理職による早期関与
- 複数名対応の徹底
- 事案記録の共有と再発防止
- 職員名札等における個人情報保護の検討
- 職員向け研修の実施
- 報告体制の整備
- 被害職員へのメンタルヘルス支援
- 警察、弁護士、産業医等との連携

## 10. 町民のみなさまへのお願い

松川町は、町民の皆様からのご意見、ご要望、ご相談を大切にし、より良い行政サービスの提供に努めてまいります。

一方で、職員に対する暴言、脅迫、威圧的言動、長時間拘束、不当要求等は、職員の心身の健康を害し、他の町民の皆様への行政サービス提供にも影響を及ぼすおそれがあります。

町民の皆様には、相互に尊重し合い、冷静かつ建設的な対話にご協力いただきますようお願いいたします。