

久米島町カスタマーハラスメント対策指針

1.基本方針

久米島町職員は、町民を始めとする行政サービスの利用者等（以下「町民等」という。）から寄せられる苦情や要望、意見の重要性を理解し、誠意のある丁寧な対応に努めています。

しかしながら、これらの要望や意見の中には、過剰な要求や職員の人格を否定する言動や暴力を伴うものなどの行為は、職員の尊厳を傷つけ、職場環境の悪化や通常業務の遅滞を招く可能性があります。

久米島町ではこれらの要求や言動に対して、職員を守るとともに、行政サービスを適正に提供するため、毅然とした態度で組織的に対応します。

本町は本町職員のみならず、派遣労働者や受託業務に従事する労働者など、本町の職場で従事する他の事業主の労働者に対しても、同様にハラスメントを許さない姿勢を示し、保護に努めるものとします。

2.カスタマーハラスメントの定義

町民等（事業者、電話、メール、SNS を介したすべての来庁者・利用者）からの苦情・要望・意見のうち、「要求内容に妥当性がないもの」又は「要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相応なものであって、職員の就業環境や業務遂行を阻害するもの」をいう。

（１）要求内容に妥当性がないもの

- ①本町の行政サービスに瑕疵・過失が認められないもの
- ②要求内容が本町の内容と全く関係がないもの

（２）要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なもの

長時間や複数回に渡る要求は、業務の遂行に支障が生じ、社会通念上相当性を欠く場合があります。また、要求内容に妥当性がある場合においても、その言動が暴力的・威圧的・継続的・拘束的・差別的・性的であるときは、社会通念上不相応であると考えられ、以下のような行為はカスタマーハラスメントに該当します。

分 類	代表的な行為
①反復・時間的拘束	・ 頻繁に来庁や電話等により、同様の苦情・申出・要求を繰り返す。 ・ 窓口や電話で職員を長時間拘束する（30 分～1 時間以上）。 ・ 正当な理由もなく、施設内に居座る。
②暴行・暴言・威嚇・脅迫・誹謗中傷・侮辱	・ 暴行、傷害等。大声、暴言、差別的、性的な発言で職員を責める。 ・ 脅迫的な言動、反社会的な言動をする。 ・ 金品や正当な理由がない損害賠償等を要求する。 ・ SNS への投稿やマスコミへの暴露をほのめかした脅しや、職員のプ

	ライバシーに係る情報の SNS 等への投稿。 ・机や椅子等を叩く、蹴とばすなどを行う。
③揚げ足取り	・自らの要求を繰り返し、通らない場合は職員の発言や言葉尻を捉え攻撃する。 ・町役場・職員の落ち度に対して、一方的に執拗に攻撃する。
④権威型	・優位な立場にいることを利用した暴言、特別扱いの要求、又は謝罪や土下座の強要。
⑤その他	・性的指向（※1）・ジェンダーアイデンティティ（※2）に関する侮辱的な言動 ・特定の職員を指名し、面会を要求する。 ・制度上対応できないことや、業務時間外での対応を要求する。 ・無断で職員を撮影、会話を録音する。 ・職員の対応等を理由に、職員の異動、辞職の要求をする。 ・正当な理由のない業務スペースへの立ち入り ・特定の職員へのつきまといや、セクハラ行為。 ・インターネット上への職員情報の無断掲載 （※1）恋愛又は性愛がいずれの性別を対象とするか （※2）自己の性別についての認識

3.カスタマーハラスメントへの対応

町に寄せられる苦情等については、職員は丁寧かつ真摯な対応を基本としますが、カスタマーハラスメントに該当する又はおそれがあると判断した場合には、以下の対応を行います。

(1) 反復・時間的拘束などへの対応

- ① 3回目以降の対応で、開始から一定基準（30分以上）を超える場合は、組織のルールとして「これ以上対応できない」旨を告げます。
- ② その後も要求が続く場合は、担当職員は上司に報告・相談します。
- ③ カスタマーハラスメントに該当すると判断した所属長は、「これ以降は対応できない」旨を告げて、退去を促し、対応を終了します。
- ④ さらに居座り続ける場合は「退去命令」を出し、警察へ通報します。

(2) 暴言・威嚇・脅迫・誹謗中傷・侮辱などへの対応

- ① 行為者から危害が加えられないよう一定の距離を保つなど、対応する職員の安全確保を優先する。
- ② 大声を張り上げる行為や侮辱的な発言、動画の撮影等は、「周囲の迷惑となる」「ハラスメントにあたる」ため、やめるように求めます。

- ③ その後も要求が続く場合は、担当職員は上司に報告・相談します。必要に応じて、「事後の事実確認を目的として録音する」旨を告げ録音を開始します。
- ④ 上記「(1) の③・④」と同様とします。

(3) 揚げ足取り、権威型などへの対応

- ① 不用意な発言はせず、事実を明確に聞き取ります（書き取ります）。
- ② 要求が収まらないときは、対応を上司と交代します。
- ③ 必要に応じて、上記「(1) の③・④」と同様とします。

(4) 特に悪質と考えられるカスタマーハラスメント（暴行、傷害、脅迫、執拗な不当要求等）に対しては、あらかじめ定めた対応マニュアルに基づき、以下の措置を講じることで毅然と対応する

- ①行為者に対する警告文の発出
- ②公共サービスの提供が困難である旨の通告及び退去、電話の打ち切り
- ③犯罪に該当し得る言動（暴力、居座り等）に対する即時の警察通報
- ④弁護士と連携した法的措置等

(5) その他の対応

個別事案に対しては、顧問弁護士との連携を図るなど、組織的に対応します。

4.カスタマーハラスメントの対策

カスタマーハラスメントへの対応は職員の負担が大きく、それによるパフォーマンスの低下や健康不良を招く懸念があります。また、その後の対応に時間を要すなど、業務遅滞等によるサービス低下もあることから、組織として厳正に対処し、行政サービスの向上と良好な職場環境を目指す。

(1) 基本方針の周知・啓発

職員に対し本指針を周知するとともに、庁内研修、ホームページ、庁舎掲示等を通じて広く周知し、カスタマーハラスメントを許さない町の基本姿勢を明確にします。

(2) 専門機関との連携

個別事案に対しては、顧問弁護士、警察その他関係機関との連携を図り、組織として適切に対応します。

特に暴行、脅迫、威力業務妨害その他犯罪行為に該当するおそれがある場合は、必要に応じて警察への通報及び法的措置を検討します。

(3) 職員への対策

- ①職員に対し、カスタマーハラスメントに関する研修等を実施することで、意識や知識の向上を図ります。
- ②職員がカスタマーハラスメントにより、心身の不調をきたすことがないよう、相談等に

応じ迅速かつ適切に職員の救済を図ります。

(4) 相談体制の整備

職員がカスタマーハラスメントに関する相談を安心して行うことができるよう、総務課を相談窓口として設置します。

相談内容についてはプライバシー保護に配慮し、相談を行ったことを理由として不利益な取り扱いを行いません。

(5) 管理監督者の責務

所属長は、カスタマーハラスメント事案を把握した場合は速やかに状況確認を行い、担当職員を一人に対応させることなく組織的対応を行うものとします。

また、必要に応じて総務課及び関係機関と連携し、再発防止に努めます。

(6) 再発防止

カスタマーハラスメント事案が発生した場合は、事案の検証を行い、対応方法の見直し及び再発防止策を講じるものとします。

5. 求職者等に対するハラスメントの防止

本町は、採用に資する活動に参加する者、インターンシップ生、教育実習生等（以下「求職者等」という）に対しても、職員と同様にハラスメント対策を講じる。

- ①求職者等に対する性的な言動やパワーハラスメントを禁止し、職員に周知・啓発する。
- ②求職者等からの相談に応じる窓口を総務課に設置し、求職者等に周知する。
- ③面談の時間・場所の指定や、複数人での対応など、ハラスメントを防止するためのルールを徹底する。