

奥多摩町職員へのカスタマー・ハラスメントの防止に関する基本方針

カスタマー・ハラスメントは、何人もあらゆる場において行ってはならないものです。

また、その防止に当たっては、互いが対等の立場で人格・尊厳を尊重しあうことが重要です。

行政サービスの利用者等による意見や要望は、行政サービスの向上、業務改善につながるものであり、正当な意見や要望については真摯に対応すべきものであり、寄り添いの姿勢を基本とし、丁寧に取り組んでいきます。

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、こうした行為は職員の心身の健康への悪影響をもたらすほか、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まねくなど、重大な問題につながるものです。

奥多摩町はカスタマー・ハラスメントに対して組織として毅然と対応し、職員を守るとともに、その防止に主体的かつ積極的に取り組みます。

1 カスタマー・ハラスメント等の定義

- (1) 「職員に対するカスタマー・ハラスメント」とは、行政サービスの利用者等から職員に対し、その業務に関して行われる著しい迷惑行為であって、職員の就業環境を害するものをいいます。
- (2) 「職員」とは、町職員に加え、町の業務に係る委託事業者や指定管理者等も含みます。
- (3) 「行政サービスの利用者等」とは、奥多摩町から行政サービスの提供を受ける者又は奥多摩町の業務に密接に関係するものであって、職員が対応する全ての人をいいます。
- (4) 「著しい迷惑行為」とは、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、暴言その他の不当な行為をいいます。

具体的には、下記のような行為をいいますが、これは一部の例示であり、これらに限られるものではありません。

- ① 暴行や脅迫、暴言や叱責
 - ・ 職員へ物を投げつける、暴力を振るう等の身体的攻撃
 - ・ 職員やその家族へ危害を加えると脅迫する等、直ちに犯罪となり得る行為
 - ・ 職員の人格を否定する暴言、過度な厳しい叱責、尊厳を傷つける行為
- ② 過度な要求
 - ・ 正当な理由がない理不尽な要求や、金銭補償の要求
 - ・ 正当な理由のない謝罪の強要
- ③ 長時間の拘束
 - ・ 業務を妨害するような長時間の居座りや電話
 - ・ 正当な理由のない長時間の拘束
 - ・ 同じ内容の繰り返しによる長時間の拘束

- (5) 「就業環境を害する」とは、顧客等（職員が応対する全ての人をいいます。）による著しい迷惑行為により、職員が身体的又は精神的苦痛を与えられ、就業環境が悪化し、業務を遂行するうえで看過できない程度の支障が生じることをいいます。

2 任命権者の責務

任命権者は、職員に対するカスタマー・ハラスメントの防止のため、積極的な防止策を講ずるとともに、職員に対するカスタマー・ハラスメントが発生した際は、速やかに職員の安全を確保し、当該行為者に対し、その行為を中止させる等の適切な措置を講ずるよう努めなければなりません。

また、職員もその業務に対し、カスタマー・ハラスメントの行為者にもなり得ることから、任命権者は職員がカスタマー・ハラスメントを行わないよう、必要な措置を講ずるよう努めなければなりません。

また、任命権者は、上記の責務を果たすため、下記の対策を実施します。

- ① 職員に対するカスタマー・ハラスメントに対応するため、相談や報告等ができる体制を整備します。
- ② カスタマー・ハラスメント対策のためのマニュアルを作成します。
- ③ 職員に対し、意識啓発のための研修等を実施します。

3 職員の責務

- ① 職員は、カスタマー・ハラスメントへの理解を深めるとともに、その職場において防止に寄与する行動に努めなければなりません。
- ② 管理監督者は、カスタマー・ハラスメントのない良好な職場環境を確保するよう努め、職員からの相談には迅速かつ適切に対処するよう努めなければなりません。
- ③ 職員自らが、その業務に関して、カスタマー・ハラスメントを行ってはなりません。

4 留意事項

この基本方針の実施に当たって、職員は、行政サービスの利用者等の権利を不当に侵害してはなりません。

この方針は、令和8年10月1日から適用する。

奥多摩町