

神石高原町職員カスタマーハラスメント対策基本方針

町の姿勢

神石高原町では、町民の皆さまをはじめとする行政サービス利用者等に対し真摯に向き合い、様々なご意見やご要望に、迅速・確実・誠実な対応を心がけ、業務改善や行政サービス向上に取り組んでいます。

しかしながら、ご意見やご要望の中には、社会通念上許容される範囲を超え、対応する職員の人格や尊厳を傷つけ、就業環境を害する言動、いわゆる「カスタマーハラスメント」に該当するものがあります。

町は、互いに尊重し合うコミュニケーションと信頼関係を大切にしたい対応をしつつも、職員の心身の健康と就業環境を守り、適正な行政サービスの提供を維持するため、「カスタマーハラスメント」に対し、組織として毅然とした対応を行います。

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の申出・言動のうち、申出・要求内容に妥当性がないもの、又は申出・要求を実現するための手段又は態様が社会通念上不相当なものであって、当該要求などにより、職員の就業環境が害されるものを言います。

■申出・要求内容に妥当性がない場合の例（例でありこれらに限るものではありません。）

- ・町に瑕疵又は過失が認められないことに対する対応要求
- ・要求の内容が神石高原町の行政サービスの内容と関係がない

■申出・要求を実現するための手段又は態様が社会通念上不相当なものの例

（例でありこれらに限るものではありません。）

- ・身体的な攻撃（暴行又は傷害）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱又は暴言）
- ・威圧的な言動
- ・謝罪文書又は土下座の要求
- ・継続的又は執拗な言動
- ・拘束的な言動（不退去、居座り又は監禁）
- ・差別的な言動
- ・性的な言動
- ・職員個人への攻撃又は要求

カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントに対する予防措置を講じるほか、該当する言動を確認した場合は、必要に応じて複数職員での対応、警告、対応中止、退去要求などを行い、組織として毅然と対応します。悪質な場合は、弁護士に相談する、警察へ通報するなど法的な対応を行います。

■予防措置

- ・名札の見直し（姓のみ表示）
- ・広報誌掲載の見直し
- ・啓発ポスター掲示
- ・神石高原町カスタマーハラスメント対応マニュアル策定
- ・職員研修 など

令和8年3月2日

神石高原町長 入江 嘉則