

# 苓北町カスタマーハラスメント対応基本方針

## 1 基本的な考え方

苓北町では、住民の皆様のニーズを踏まえ、質の高い行政サービスを提供することを目指しています。住民の皆様のご意見やご指摘は、行政サービスの改善や向上に重要な役割を果たすものであり、真摯に受け止め、誠実に対応してまいります。

一方で、一部の行政サービス利用者等から寄せられる過剰な要求や暴言、その他の不適切な言動は、職場環境を悪化させるだけでなく、他の利用者の皆様へのサービスの質を損なう深刻な問題となります。

苓北町は、こうした行為に対して組織全体で毅然とした態度をもって対応し、職員を守り、健全な職場環境を確保することともに、適正かつ質の高い行政サービスの提供に努めてまいります。

## 2 カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントとは、行政サービスの利用者や来庁者からの苦情や要望、意見のうち、次のいずれかに該当するものを指します。

- (1) 要求内容に妥当性が欠けるもの
  - ア 提供される行政サービスに瑕疵や過失がない場合
  - イ 要求の内容が苓北町の行政サービスの内容と無関係な場合
  - ウ 妥当性を欠く金銭の補償や謝罪の要求等
- (2) 要求を実現する手段・態様が社会通念上不相当であるもの
  - ア 身体的な攻撃（暴行等）
  - イ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損等）
  - ウ 威圧的な言動（暴言や長時間にわたるしつこい要求等）
  - エ 差別的、性的な言動
  - オ SNSやインターネットでの誹謗中傷
  - カ その他職員個人への攻撃、要求、または職員の尊厳を傷つける行為

## 3 カスタマーハラスメントへの対応

苓北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行います。カスタマーハラスメントに該当する、またはそのおそれがあると判断した場合には、以下のとおり毅然とした態度で対応します。

- (1) 「苓北町カスタマーハラスメント予防・対応マニュアル」に基づき、適切な対応を行います。
- (2) カスタマーハラスメントには職員一人ではなく組織として対応します。
- (3) 行為の記録（メモ、録音、録画等）を残し、証拠を収集します。
- (4) カスタマーハラスメントが確認された場合には、その中止を求め、事案の程度に応じて、警察や弁護士等との連携を図り、法的措置等の対応を行います。

#### 4 基本的な対策

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、それによる業務効率の低下やその後の対応に時間を要するなど、業務効率や行政サービスの低下につながります。そのような事態を防ぐため、以下について日頃からカスタマーハラスメント対策を実施します。

##### (1) 周知・啓発

カスタマーハラスメントに対する苓北町の基本姿勢を明確にし、すべての職員に周知します。また、カスタマーハラスメントに対する基本方針を町ホームページに掲載するなど広く啓発活動を行い、カスタマーハラスメントを許さない環境を構築します。

##### (2) 対応体制の整備

対応マニュアルの整備と職員研修等を通じて、カスタマーハラスメントに対して、常に適切に対応できる体制を構築します。また職員が安心して業務に取り組めるよう、相談支援体制を整え、心身の健康にも配慮します。

#### 5 見直し・改定

本方針は、社会情勢や住民ニーズの変化、職員からの意見、実際の事例に基づいて随時見直しを行います。これにより、苓北町のカスタマーハラスメントに対する対応の継続的な改善を図り、より良い行政サービスの提供を目指します。

令和8年4月

苓北町長 山崎 秀典