

下仁田町カスタマーハラスメントに対する基本方針

下仁田町は、行政サービスの利用者等からの著しい迷惑行為、いわゆる「カスタマーハラスメント」に対し、組織全体で毅然と対応し、職員の安全確保と心身の健康を守り、良好な職場環境を保持します。

1. 基本的な考え方

苦情やクレームは、行政サービスや職員の対応に対する貴重なご意見であり、業務改善や行政サービスの向上につながる重要なものです。

しかしながら、その要求内容の妥当性に照らして、実現するための手段や態様が社会通念上不相当なもの（暴言、暴力、威嚇、執拗な拘束、不当な要求など）については、職員の人格や尊厳を傷つけ、職場の執務環境を著しく害するものです。

下仁田町では、こうしたカスタマーハラスメントに対して、組織全体で毅然と対応します。

2. カスタマーハラスメントの定義

下仁田町におけるカスタマーハラスメントとは、行政サービス利用者等からのクレーム・言動のうち、要求内容の妥当性に照らして、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であって、職員の勤務環境が害されるものをいいます。

【申出・要求内容に妥当性がないもの（例）】

- ・事実や根拠がないこと、町に過失が認められないことに対する対応の要求

- ・過剰な要求や不当な言いがかり
- ・過大な補償や謝罪の要求
- ・町の行政執行に直接関係のない、他団体の取組等に関する要求 など

【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（例）】

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- ・威圧的な言動、土下座の要求
- ・継続的・執拗な言動、長時間にわたる拘束
- ・庁舎内における不退去や居座り
- ・差別的な言動、性的な言動
- ・職員個人への攻撃 など

3. 町の対応

カスタマーハラスメントに該当する行為が認められた場合、職員の安全と公正・公平な行政サービスの提供を維持するため、以下の対応を実施します。

- ・組織的な複数人での対応および必要に応じた録音の実施
- ・不当な要求や迷惑行為に対する毅然とした拒否
- ・悪質な事案や退去命令に従わない場合の、庁舎管理権の行使、警察への通報および弁護士等の専門家と連携した法的措置

4. 皆様へのお願い

公正・公平で円滑な行政サービスの提供を継続するため、住民の皆様におかれましては、マナーを守った適切なコミュニケーションと、下仁田町のカスタマーハラスメント対策へのご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

令和8年10月