

# 京丹波町カスタマーハラスメント対応指針

(令和7年4月策定)

## 1 基本的な考え方

京丹波町では、町民等の皆様に真摯に対応し、期待や信頼に応えるとともに、より質の高い行政サービスを提供するよう努めています。

一方で、寄せられる要望や意見の中には、常識の範囲を超えるものや、職員の人格を否定する言動など職員の尊厳を傷つけるものもあり、これらの行為は、職場環境を悪化させるほか、通常の業務への支障や他の利用者へのサービスの低下を招く重大な問題です。

京丹波町では、職員の人権を尊重し、健全な職場環境と職員の健康を維持するとともに、適正な行政サービスを提供するため、これらの不当な要求や言動に対しては、毅然とした態度で組織的に対応いたします。

## 2 カスタマーハラスメントの定義及び該当する行為

### ①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、当該手段・態様により、職員の勤務環境が害されるもの

### ②カスタマーハラスメントに該当する行為

#### ・ 要求の内容が妥当性を欠く場合

- ・ 行政サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- ・ 要求の内容が京丹波町の行政サービスの内容と関係がない場合

#### 要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動

- ・ 暴行、傷害など身体的な攻撃
- ・ 脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言など精神的な攻撃
- ・ 威圧的な言動
- ・ 土下座の要求
- ・ 継続的、執拗な言動
- ・ 不退去、居座り、監禁など拘束的な行動
- ・ 差別的な言動
- ・ 性的な言動
- ・ 職員個人への攻撃、要求
- ・ 妥当性を欠く金銭などの補償の要求
- ・ 妥当性を欠く謝罪の要求

※上記は例示であり、これらに限るものではありません。

### 3 カスタマーハラスメントへの対応

京丹波町では、カスタマーハラスメントに対して毅然とした態度で臨むとともに、組織全体で一丸となって対応に取り組めます。

不当な要求や言動と判断される場合には、注意、警告、対応の中止の措置を行うことがあるほか、さらに、悪質と判断される場合には、警察へ通報や弁護士に相談するなどの対応を行います。

また、カスタマーハラスメントの防止のため、施設内に防止啓発ポスターの掲示や町ホームページ等を通じて広く周知を図ります。