

伊奈町カスタマーハラスメント基本方針

1 基本的な考え方

伊奈町では、町民の皆様からの町政運営に対するご意見やご要望を、より質の高い行政サービスを提供するための貴重な機会と捉え、真摯に受け止め、誠実かつ公平・公正に対応するよう努めています。

しかしながら、ご意見やご要望の中には、職員の人格を否定する言動や社会通念上不相当な要求など、いわゆるカスタマーハラスメントに該当する行為が見受けられることがあります。これらの行為は、職員の心身に悪影響を及ぼし、職場環境を悪化させるだけでなく、公務の円滑な遂行を妨げ、他の町民の皆様への行政サービスの低下につながる重大な問題です。

伊奈町では、すべての職員が安心して職務に専念できる環境を確保するとともに、適正な行政サービスを維持・提供していくため、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、組織として毅然とした態度で対応します。

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、町民、利用者その他の来庁者等（以下「町民等」という。）からの要求や言動のうち、その内容が妥当性を欠くもの、又はその実現のための手段や態様が社会通念上不相当であり、職員の就業環境を害するおそれがあるものをいいます。

3 カスタマーハラスメントに該当する行為の例

次に掲げる行為は、カスタマーハラスメントに該当する可能性があるものの例であり、これらに限られるものではありません。

- ・ 大声で怒鳴る、机を叩くなど威圧的な言動を行う行為
- ・ 職員に対する人格否定、侮辱、差別的発言
- ・ 長時間にわたり同じ内容を繰り返し、業務を妨げる行為
- ・ 職員を威嚇する言動や脅迫的な発言
- ・ 法令や制度に基づかない対応を強要する行為

- ・過度な謝罪や金銭等の補償を執拗に求める行為
- ・業務の範囲を超える対応を求める行為
- ・長時間にわたり職員を拘束する行為
- ・正当な理由なく面会等を強要する行為

4 カスタマーハラスメントへの対応方針

伊奈町は、カスタマーハラスメントに該当する行為に対して、職員の安全及び健康を確保し、適正な行政サービスを維持するため、次の方針に基づき組織的に対応します。

(1) 組織的な対応

カスタマーハラスメントが疑われる場合は、職員個人で抱え込むことなく、所属長等に速やかに報告し、組織として対応します。必要に応じて複数の職員で対応するなど、職員の安全確保に努めます。

(2) 毅然とした対応

社会通念上不相当な要求や言動があった場合には、内容に応じて注意、対応の中止、退去の要請等を行うなど、毅然とした態度で対応します。

(3) 関係機関との連携

暴力行為や脅迫行為等、職員の安全が脅かされるおそれがある場合には、警察・弁護士などの関係機関と連携し、適切に対応します。

(4) 記録の作成及び共有

カスタマーハラスメントに該当する事案については、対応経過を記録し、組織内で情報共有を行い、再発防止及び適切な対応に努めます。

5 町民等へのお願い

伊奈町では、町民の皆様からのご意見やご要望を、より良い町政運営につなげるための大切な機会として受け止め、引き続き誠実かつ丁寧な対応に努めてまいります。

令和8年7月

伊奈町