波佐見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

町民や業務上の関係者等を含む行政サービス利用者（以下「行政サービスの利用者等」という。）からのご意見やご要望は、町政をより良くするため大変貴重なものであることから、波佐見町職員は、その重要性を理解するとともに真摯に受け止め、誠意をもって対応します。

しかしながら、その過程において、過度な要求や悪質なクレーム、職員の人格を否定する言動などの行為は、職場環境や職員の心身の健康への悪影響、通常業務の遅滞などをもたらし、行政サービスの低下につながることから、これらの場合に職員を守り、適正な行政サービスを維持していくため、波佐見町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及び該当する行為の例

（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申出・要求等のうち、要求内容の妥当性に照らして、その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、職員の就業環境が害されるものとします。

（2）カスタマーハラスメントに該当する行為の例

ア　申出・要求等に妥当性がないもの

【例】※以下は例示であり、これらに限るものではありません。

- 事実や根拠がないこと、町に過失がないことに対する対応への要求
- 町に対する過大な謝罪や補償の要求
- 意味不明な申出や長時間に及ぶ単なる世話話・雑談等
- 言葉尻を捉えることや粗探しに終始するなどの嫌がらせ

イ　申出・要求等を実現するための手段・態様が社会通念に照らし不相当なもの

【例】※以下は例示であり、これらに限るものではありません。

- 暴行、傷害など身体的な攻撃
- 脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、人格否定など精神的な攻撃
- 継続的、執拗な言動
- 差別的や性的な言動
- 不退去、居座り、監禁など拘束的な行為
- SNS に職員個人の氏名や顔を晒したり、職員個人の侮辱を書き込む行為

3. カスタマーハラスメントへの対応

行政サービスの利用者等からのご意見やご要望について、職員は真摯かつ誠意をもった対応を基本としますが、カスタマーハラスメントが疑われる場合は、複数名で対応するとともに録音・録画など行う、警告を行った上で対応を終了する、警察への通報や弁護士への相談など、組織として職員を守るために毅然と対応します。

また、町ホームページでの広報や庁舎内のポスター掲示など、カスタマーハラスメント防止に向けた周知・啓発活動に取り組み、対応の理解促進に努めます。

令和８年１０月

波佐見町長　前川　芳徳