湯沢町職員カスタマーハラスメント対策基本方針

1　基本的な考え方

湯沢町では、町民視点に立った町政運営を実現するため、町民等からの意見や要望を真摯に聴き取り、行政サービスの提供や施策の形成を行うことが重要です。

一方で、意見や要望の一部には、職員の人格を否定する言動や暴力行為、不当な要求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、通常業務の支障となり、行政サービスの低下を招くなど重大な問題です。

湯沢町では、これらの行為に対して、職員を守るとともに、町政に停滞を生じさせることなくより質の高い行政サービスを提供するため、これらの言動に対し、組織として毅然と対応します。

2　カスタマーハラスメントの定義

町民等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該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、職員の就業環境が害されるもの

（厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」より抜粋）

⑴　「要求内容の妥当性」を欠く場合の例

・行政サービスに瑕疵・過失が認められないとき。
・要求の内容が本町の行政サービスの内容と関係がない場合

⑵「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」の例

・身体的な攻撃（暴行、傷害など）
・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言など）
・威圧的な言動
・土下座の要求
・継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
・拘束的な言動（不退去、居座りなど）
・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（土下座を除く）

3　カスタマーハラスメントへの対応

・職員に対するカスタマーハラスメントが疑われる言動があった場合には、職員を守るため、組織として事実関係を把握した上で、毅然と対応します。

・カスタマーハラスメントに該当すると判断したときは、状況に応じて警告を行う、対応を中止する、退去を要求するなどの対応を実施します。

・悪質なカスタマーハラスメントに関しては、警察への通報、弁護士相談など、法的な対応を行います。

令和8年10月1日

湯沢町長　　田村　正幸