

浪江町カスタマーハラスメント基本方針

第1条（目的）

浪江町（以下「町」という。）は、東日本大震災からの復興・創生に向け、町民等との信頼関係に基づく公正で円滑な行政運営の推進に努めている。

しかしながら、近年、一部の町民等による著しく不当な要求や、社会通念上不相当とされる言動（以下「カスタマーハラスメント」という。）により、職員の就業環境が害され、行政サービスの停滞や他の町民への対応遅延を招く事態が生じている。

本方針は、カスタマーハラスメントに対する町の基本的な考え方を明確にし、組織的かつ毅然とした対応を行うことにより、職員の心身の安全と執務環境を確保し、もって持続可能で質の高い行政サービスの提供を維持することを目的とする。

第2条（定義）

本方針において「カスタマーハラスメント」とは、町民等からの要望・意見の申出のうち、その要求の内容が妥当性を欠くもの、またはその実現のために用いられる手段・態様が社会通念上不相当と認められるものであって、職員の就業環境を害するおそれのあるものをいう。

1. 要求内容が妥当性を欠く場合の例（主なもの）

- (1) 法令や条例上の根拠がない要求、または町の権限・責任に属さない事項に関する要求
- (2) 事実に反する情報や、町に過失がないことを前提とした謝罪、金銭補償、人事処分の要求
- (3) 合理的な理由のない、例外的な特例措置の執拗な要求

2. 手段・態様が社会通念上不相当である場合の例（主なもの）

- (1) 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- (2) 精神的な攻撃（脅迫、威圧的な言動、侮辱、人格を否定する発言、性的な発言、差別的な発言）
- (3) 威圧的・継続的な言動（大声での怒鳴り声、執拗な連絡、長時間の居座り、同じ説明の強要、担当職員の個人名を名指ししての執拗な糾弾）
- (4) プライバシーの侵害（職員の顔や私生活の撮影、SNS やインターネット上への無断投稿・誹謗中傷）

- (5) その他、行政事務の正常な遂行を著しく妨げる行為（正当な理由のない立ち入り禁止場所への侵入、閉庁後の居残りなど）

第3条（対象範囲）

本方針の対象は、町のすべての職員（正規職員のほか、会計年度任用職員、町任期付職員、派遣職員を含む）とする。また、対象となる行為者は、町に対するすべての町民、利用者、利害関係者等とする。

第4条（基本姿勢と組織的対応）

1. 真摯な対応と不当要求への拒絶

町は、町民等からの正当な要望や意見には真摯に耳を傾け、行政の改善に活かす。一方で、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、組織全体として毅然とした態度で臨み、一切妥協しない。

2. 組織的対応の徹底

カスタマーハラスメントに直面した職員が一人で対応や判断を抱え込まないように、組織としてのバックアップ体制を構築する。管理職（課長等）は、事案の発生を把握した場合、速やかに現場に介入し、対応の指揮をとるものとする。

3. 悪質な場合の措置

悪質な事案や改善が見られないと判断される場合は、以下の措置を段階的または直接的に講じる。

- (1) 文書やメールによる対応への一本化、面談時間の制限・お断り
- (2) 庁舎からの退去命令、または今後の来庁・連絡の制限
- (3) 警察への110番通報、被害届の提出、刑事告訴
- (4) 町顧問弁護士等と連携した民事上の法的措置（出入り禁止の仮処分等）

第5条（職員の安全確保と就業環境の整備）

1. 心身のケアとサポート

カスタマーハラスメントを受けた職員に対しては、所属長及び総務課による速やかなヒアリング、産業医による相談体制（メンタルヘルス）の提供など、必要な救済措置を講じる。

2. 記録の徹底と情報共有

ハラスメント行為の事実関係を正確に把握・保全するため、対応時の録音、詳細な記録の作成、および庁内への速やかな情報共有を徹底する。

3. 研修と啓発の実施

職員が適切な対応スキルを身につけ、リスクを回避できるよう、実践的な研修や情報共有を定期的に実施する。

第6条（町民等への理解と協力の要請）

町は、本方針の趣旨および内容について、町のホームページや広報媒体等を通じて広く町民等に公表し、公正かつ円滑な行政運営の実現に向けた理解と協力を求めるものとする。

第7条（外部専門機関および関係機関との連携）

1. 町は、カスタマーハラスメントへの対応にあたり、警察、弁護士、産業医、その他の外部専門機関および関係機関と平素から緊密な連携体制の構築に努めるものとする。
2. 悪質な事案や犯罪行為に該当すると認められる事案については、事案の大小を問わず、直ちに所轄警察署へ通報・相談し、厳正な対処を行うものとする。

第8条（不当な要求等に対する例外措置等）

1. カスタマーハラスメントを行った者からの申請や届出等の手続きについて、法令に特段の定めがある場合を除き、社会通念上相当と認められる範囲内で、安全確保のための受入制限（郵送による提出の指定、面会場所の指定、立会人の同席等）を行うことができるものとする。
2. 前項の措置を講じるにあたっては、その公正性・中立性が損なわれないよう、関係部署間で十分に協議の上、決定するものとする。

第9条（方針の検証・見直し）

町は、社会情勢の変化、法的規制の動向、および本方針の運用実績を踏まえ、必要に応じて本方針および関連するマニュアル等の内容を定期的に検証し、継続的な改善を図るものとする。

第10条（委任）

この方針の施行に関し必要な実務上の運用、マニュアルの策定等の詳細については、町長が別に定める。

第11条（庶務）

カスタマーハラスメントに関する庶務は、総務課が行う。