# 竹富町カスタマーハラスメント等に対する基本指針

## １．指針の趣旨

竹富町では、町民全体の奉仕者として、誠実かつ公正に職務を遂行するとともに、行政サービスを利用する皆さまから寄せられる要望や意見に対し、誠意をもって丁寧に対応するよう努めています。

一方で、これらの要望や意見の中には、職員に対する暴言、威圧的な言動、人格を否定する発言、過度な要求、長時間にわたる拘束、暴力行為など、職員の尊厳を傷つけるものがあります。このような行為は、職員の心身に負担を与えるだけでなく、職場環境を悪化させ、他の町民や行政サービスの利用者への対応にも影響を及ぼすおそれがあることから、看過することはできません。

本町では、職員が安心して職務に取り組むことができる環境を確保し、将来にわたって質の高い町民サービスを提供していくため、カスタマーハラスメント等に対して職員個人の対応に委ねることなく、必要に応じて専門の弁護士、警察その他の関係機関とも連携しながら、組織として毅然とした態度で適切に対応していきます。

## ２．カスタマーハラスメントの定義

### ⑴ カスタマーハラスメント

行政サービス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、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や業務遂行を阻害し、もしく は職員の尊厳を傷つけるものをいう。(「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル（令和４年２月厚生労働省作成)」において示されている考え方に基づく)

### ⑵ 不当要求行為

窓口等相談者の要求内容に正当性がないのはもちろんのこと、正当性がある場合であっても、その要求行為の言動が暴力的・威圧的であるなど社会通念に照らし合わせて問題があるものとし、また、「竹富町不当要求行為等防止対策規程第２条」や「竹富町庁舎管理規則第５条」で規定するものを含む。

## ３．判断基準

### ⑴ 行政サービスの利用者等の要求内容に妥当性はあるか

行政サービス利用者等の苦情を受けた場合、事実関係や因果関係を確認して、行政側に過失等がないか確認します。また、過失等がある場合であっても、その要求等が正当な範囲を超え過度な内容になっていないかなどを確認します。

### ⑵ 要求を実現するための手段や様態が社会通念に照らして相当な範囲かどうか

行政サービスの利用者等の要求内容に妥当性はあるかの確認とあわせて、要求を実現するための手段や様態が社会通念に照らして相当な範囲かどうかの確認を行い判断します。

<カスタマーハラスメントになり得るものの例>

| | |
|---|---|
| 言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの | |
| ① そもそも要求に理由がない又は行政サービス等と全く関係のない要求 | ・性的な要求や職員のプライバシーに関わる要求をすること。 |
| ② 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求 | ・法令に違反又は逸脱するおそれのある事務の処理を行うことを要求すること。 |
| 手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの | |
| ① 身体的な攻撃 | ・殴る、蹴る、叩く等の暴行を行うこと。<br>・物を投げつけること。<br>・わざとぶつかること。<br>・つばを吐きかけること。 |
| ② 精神的な攻撃<br>（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等） | ・庁舎の物を壊すことをほのめかす発言やSNS等のインターネット上への悪評を投稿することをほのめかす発言によって職員を脅すこと。<br>・SNS等のインターネット上への職員のプライバシーに係る情報の投稿等をすること。<br>・職員の人格を否定するような言動（職員の性的指向・ジェンダーアイデンティティに関する侮辱的な言動を含む。）を行うこと。<br>・土下座を強要すること。<br>・盗撮や無断での撮影、録音をすること。<br>・職員の性的指向・ジェンダーアイデンティティ等の機微な個人情報について、当該職員の了解を得ずに他の者に暴露すること又は当該職員が開示することを強要する若しくは禁止すること。 |
| ③ 威圧的な言動 | ・大きな声をあげて職員や周囲を威圧すること。<br>・反社会的な言動を行うこと。 |
| ④ 継続的、執拗な言動 | ・同様の質問を執拗に繰り返すこと。<br>・当初の話しからのすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立てをすること。<br>・同様の電子メール等を執拗に繰り返し送りつけること。 |
| ⑤ 拘束的な言動<br>（不退去、居座り、監禁） | ・長時間にわたる居座りや電話で職員を拘束すること。 |

| | |
|---|---|
| ⑥ セクシャルハラスメント | ・職員への待ち伏せ、つきまとい等をすること。<br>・職員に対するわいせつな発言、わいせつ行為を行うこと。 |

4．カスタマーハラスメントの類型

⑴ 時間拘束型 長時間にわたり、職員を拘束し、居座りをし、又は電話を続けるなど

⑵ リピート型 理不尽な要望について、繰り返し電話で問い合わせする、または面会を求めるなど

⑶ 暴言型 大きな怒鳴り声をあげる、侮辱的発言、人格の否定や名誉を毀損する発言など

⑷ 暴力型 殴る、蹴る、たたく、物を投げつける、わざとぶつかってくる等の行為など

⑸ 威嚇・脅迫型 脅迫的な発言をする、反社会勢力とのつながりをほのめかす、机をたたく等の職員を怖がらせるような行為、または「対応しなければマスコミに言う」、「ＳＮＳにあげる」等の脅し、盗撮や無断での撮影・録音をするなど

⑹ 権威型 正当な理由なく、権威を振りかざし要求を通そうとする、お断りをしても執拗に特別扱いを要求するなど、担当する職員だけでは対応が困難な要求、または、謝罪や土下座の強要など

⑺ ＳＮＳ等インターネット上での誹謗中傷型 職員の対応を撮影した動画、職員の氏名等のインターネット上での公表など、職員の名誉を毀損する、またはプライバシーを侵害する情報を掲載するなど

⑻ セクシュアル・ハラスメント型 職員の身体に触る、待ち伏せする、つきまとう等の性的な行動、食事やデートに執拗に誘う、性的な冗談といった性的な内容の発言など

5．カスタマーハラスメント等への対応について

⑴ 各課等の所属長は、日頃から職場において、窓口等での丁寧な対応を心掛けることを基本とし、カスタマーハラスメント等に対しては、本指針を庁内全体で確認し、担当する職員が適切かつ安全に対応できるよう職場環境を整備します。

⑵ カスタマーハラスメントがあった場合は、組織として毅然と対応し、状況に応じて、注意・警告、対応を終了するとともに、より適切な対応のため、事案によっては、警察や弁護士等と連携し、法的措置を検討します。

⑶ 職員に対しては、カスタマーハラスメントへの対応に関する研修を実施し、職員の資質向上を 図るとともに、職員のための相談体制の整備、弁護士等の外部専門家も活用しながらカスタマーハラスメント防止策に取り組みます。

⑷ カスタマーハラスメント等による暴力的・威圧的な言動等により職員が精神的疲弊を追わないよう課等内での連携や組織的対応を図るとともに、精神的疲弊を負った職員に対しては、健康相談などを実施し、サポートとケアに取り組みます。

⑸ 職員からカスタマーハラスメントに関する相談等が生じた場合、相談者のプライバシーを保護し、相談によって不利益な取扱いを受けることがないようにします。

６．留意事項

行政に寄せられる要望や意見、また苦情等は、行政運営や行政サービスの向上を図る上で重要な意見であり、それらの声に真摯に向き合うことが大切です。

苦情等のすべてをカスタマーハラスメントと判断するのではなく、まずは適切な対応に努め、その上で、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・態様が社会通念に照らして相当な範囲かという点から、カスタマーハラスメントの該当性を判断することになります。

また、カスタマーハラスメントのうち、町に対し不当な行為を要求する行為に対しては、「竹富町不当要求行為等の防止に関する要綱」に基づき、組織として毅然と対応します。

令和８年 10 月 30 日

竹富町長　前 泊　正 人