

湯浅町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

湯浅町は、より質の高い行政サービスを提供するため、町民や利用者の皆様からの意見や要望に対して、丁寧かつ真摯に対応することが大切であると考えています。

一方で、これらの意見や要望の中には、職員への過剰な要求、職員の人格を否定する言動、職員に対する暴力を伴うものなど、職員の尊厳を傷つけるものもあり、これらの言動は職員の就業環境を悪化させるほか、業務への支障や他の利用者への行政サービスの低下を招く重大な問題です。

湯浅町では、これらの要求や言動から職員を守るとともに、適正な行政サービスを提供するため、誠意をもって対応した上で、カスタマーハラスメントに該当する行為に対し毅然とした態度で組織として対応します。

2. カスタマーハラスメントの定義

町民や利用者の皆様からの言動のうち、社会通念上許容される範囲を超え、職員の就業環境を著しく害するもの

〈カスタマーハラスメントに該当する行為の例〉

※以下は例示であり、これらに限定されるものではありません。

- ・身体的攻撃（暴行、傷害等）
- ・精神的攻撃（脅迫、侮辱、名誉毀損、暴言等）
- ・威圧的言動（大声での恫喝、反社会的言動等）
- ・拘束的言動（長時間の居座り、電話の拘束等）
- ・執拗な言動（同一質問の繰り返し、迷惑電話等）
- ・その他（性的言動、差別的言動、SNS誹謗中傷、土下座の要求等）

3. カスタマーハラスメントへの対応

町民や利用者の皆様からの意見や要望には、真摯に耳を傾け、丁寧に説明するなど適切な対応に努めます。

その中で、職員に対するカスタマーハラスメントが疑われる行為があった場合には、複数の職員で対応するなど職員を守るため組織的に対応します。

また、状況に応じて警告を行う、対応を中止するなど毅然とした対応を行うとともに、悪質と判断される場合には、警察へ通報する、弁護士に相談するなど法的に対応します。

4. 基本的な対策

- ・ カスタマーハラスメントに対する湯浅町の基本姿勢の明確化、職員への周知及び啓発
- ・ カスタマーハラスメント対応マニュアルの策定
- ・ 職員への研修
- ・ 外線通話時に自動でアナウンス及び通話録音する機能の導入