由良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

由良町では、より質の高い行政サービスを提供するため、町民の皆様をはじめとする行政サービス利用者等からの御意見や御要望については、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、これらの御意見や御要望の中には、職員への過剰な要求や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、これらの行為は、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。

由良町では、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、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

行政サービス利用者等からの言動のうち、法令等の定めに違反するもの、要求の内容に妥当性がないもの又は要求を実現するための手段や態様が社会通念上不相当なものであって、職員の就業環境を害するもの

＜カスタマーハラスメントに該当する具体的行為＞

※以下の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

●要求の内容に妥当性がないもの

・合理性を欠く過剰な主張、不当な言いがかり
・要求の内容が由良町の行政サービスと関係がない

●要求を実現するための手段や態様が社会通念上不相当なもの

・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、差別的な言動
・妥当性を欠く謝罪の要求（土下座など）
・相当性を欠く継続的かつ執拗な言動
・拘束的な行動（長時間にわたる居座りや電話、不退去など）
・職員個人への攻撃、要求
・性的な言動
・ＳＮＳ等での誹謗中傷

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に該当する行為が行われた場合には、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由良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整備
・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
・庁舎内にカスタマーハラスメント防止の啓発ポスターを掲示
・職員への研修

令和８年１０月１日

由良町