

南知多町職員のカスタマーハラスメント対応等に関する指針

（趣旨）

- 1 この指針は、南知多町職員のハラスメント防止等に関する要綱（令和2年8月1日施行）に定めるほか、職員がその能力を十分に発揮できる良好な勤務環境を確保するため、職場における町民等から職員に対して行われるカスタマーハラスメント（以下「カスハラ」という。）の適切な対応について必要な事項を定めるものとする。

（定義）

- 2 カスハラとは、町民等から職員に対する言動のうち、当該言動の要求内容に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上相当な範囲を超えるものであって、職員の勤務環境を害するものをいう。

なお、町民等からの苦情、意見、要望等のすべてがカスハラに該当するものではない。正当な意見、要望、苦情等については、適切かつ誠実に対応する。

（対象となる町民等）

- 3 この指針における「町民等」には、町民、行政サービスの利用者、事業者、団体、施設利用者、その他本町の行政サービス又は職務に関係する者を含むものとする。

（カスハラの例）

- 4 次のような行為は、カスハラに該当する可能性がある。

（1）身体的な攻撃

- ・ 暴行
- ・ 物を投げる行為
- ・ 職員の身体を押す、つかむ等の行為
- ・ その他職員の身体に危害を加える行為

（2）精神的な攻撃

- ・ 威圧的な言動

- ・ 脅迫
- ・ 侮辱、人格否定
- ・ 差別的な発言
- ・ 大声で怒鳴る行為
- ・ 職員を執拗に責め続ける行為

(3) 過度な要求

- ・ 制度上又は事実上実現できないことを繰り返し要求すること
- ・ 正当な理由なく職員個人への謝罪、処分等を要求すること
- ・ 正当な理由なく金銭その他の補償を要求すること

(4) 長時間・反復的な拘束

- ・ 長時間にわたり職員を拘束すること
- ・ 同一内容の要求を繰り返すこと
- ・ 複数回にわたり同一の苦情等を繰り返し、業務を著しく妨げること
- ・ 電話等を長時間継続すること

(5) 職員個人への攻撃

- ・ 職員個人の氏名、住所、家族等に関する情報を不当に取得・利用すること
- ・ 職員個人への謝罪を執拗に要求すること
- ・ 職員個人を SNS 等で誹謗中傷すること
- ・ 職員の顔写真、氏名等を本人の意思に反してインターネット上に掲載すること

(6) 性的な言動

- ・ 職員に対する性的な発言
- ・ 不必要な接触
- ・ 性的な質問や交際等の要求

(7) その他

- ・ 正当な理由なく職員の業務を妨害する行為
- ・ 庁舎、施設等への不退去
- ・ その他、職員の勤務環境を著しく害する行為

(対応の原則)

5 カスハラへの対応は、職員個人ではなく、原則として組織として行

う。また、職員は一名で対応することなく、所属グループリーダー又はこれに準ずる職員と二名以上で対応し、必要に応じて所属長又は総務課に報告し、組織的な対応に切り替えるものとする。

なお、必ず対応を記録することとし、録画及び録音をする場合は事前に相手方にその旨を伝達するものとする。

（カスハラが疑われる場合の対応）

6 次のいずれかに該当する場合には、所属長等に報告し、組織的な対応に切り替える。

- (1) 暴力、脅迫その他職員の安全を脅かす行為がある場合
- (2) 職員に対する人格否定、侮辱等が継続する場合
- (3) 長時間又は反復的な要求により通常業務に支障が生じている場合
- (4) 職員個人への謝罪、処分等を執拗に要求する場合
- (5) SNS 等による誹謗中傷その他職員個人を対象とする攻撃がある場合
- (6) その他、職員個人による対応が困難又は不適切と認められる場合

（対応方法等）

7 町民等からの言動が社会通念上相当な範囲を超え、職員の勤務環境を害する場合には、必要に応じて、対応時間・対応方法等を次のように限定することができる。ただし、これらの措置は、町民等の正当な権利行使や合理的な意見・要望を不当に制限することのないよう、個別の状況を踏まえて適切に判断する。

- (1) 対応時間を区切る。
- (2) 同一内容の繰り返しについて対応を終了する。
- (3) 電話対応を終了する。
- (4) 対応者を変更する。
- (5) 複数職員で対応する。
- (6) 面談場所を変更する。
- (7) 庁舎等からの退去を求める。
- (8) 特に悪質と考えられる事案は、警察その他関係機関への相談・通報を行う。

（職員の責務）

- 8 職員は、自らがハラスメントの当事者とならないよう注意するとともに、カスハラ対応した場合には、必要に応じてこれを記録し、所属長に相談・報告する。

（所属長の責務）

- 9 所属長は、所属職員の勤務環境に十分配慮するとともに、カスハラの発生を把握した場合には、速やかに所属グループリーダーに対応を指示し、総務課へ報告及び必要な対応を行う。

（相談窓口及びその責務）

- 10 相談窓口は総務課とし、次の業務を行う。
- (1) カスハラ相談の受付
 - (2) 相談内容の記録及び管理
 - (3) 必要に応じた事実確認
 - (4) 被害職員への安全衛生上の配慮措置の調整
 - (5) 行為者への対応に関する調整
 - (6) 再発防止策の検討
 - (7) 特に悪質と考えられる事案への顧問弁護士及び警察への通報・相談

（プライバシーの保護）

- 11 カスハラに関する相談及び対応に関係する者は、相談者、被害者、行為者その他関係者のプライバシーを保護し、知り得た情報を正当な理由なく第三者に漏らしてはならない。

（不利益取扱いの禁止）

- 12 カスハラに関する相談、申告、事実確認への協力等を行ったことを理由として、相談者その他の関係者に対して不利益な取扱いを行ってはならない。

（研修）

- 13 職員に対し、カスハラの防止及び適切な対応に必要な研修を定期的

に実施する。管理職員、新規採用職員等、それぞれの職責に応じた研修を実施する。研修手法は総務課が指示するものとする。

(その他)

14 この指針に定めるもののほか、必要な事項は、町長が別に定める。

附 則 この指針は、令和 8 年 10 月 1 日から施行する。