さつま町職員カスタマーハラスメント対策基本方針



令和８年１０月

さつま町

町民の皆様へ

令和８年１０月１日から、改正後の「労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律」により、事業主には、職場におけるカスタマーハラスメントを防止するため、雇用管理上必要な措置を講ずることが義務付けられます。本町においても、各任命権者が事業主としての責任を果たすため、本基本方針を定めます。

本町は、「目くばり　気くばり　おもいやり」を大切にし、町民の皆様に寄り添った、丁寧で分かりやすい行政サービスに努めています。町政に寄せられるご意見、ご要望及びご指摘は、町政や行政サービスをより良くするための大切な声として、真摯に受け止めます。

一方、暴言、威圧、脅迫、長時間の拘束、過度な要求など、職員の尊厳を傷つけ、安心して働く環境を害する行為は、通常業務を停滞させ、他の町民の皆様への行政サービスにも影響を及ぼします。

私たちは、職員を守ることが、安定した行政サービスを守ることにつながるとの共通認識の下、カスタマーハラスメントに対し、各任命権者が連携して組織的かつ毅然と対応します。この取組は、正当なご意見やご要望を制限するものではありません。互いの立場を尊重した対話と、より良い町政の実現に、皆様のご理解とご協力をお願いいたします。



令和８年１０月１日

さつま町長

さつま町議会議長

さつま町教育委員会

さつま町選挙管理委員会

さつま町代表監査委員

さつま町農業委員会

さつま町消防長

1 基本的な考え方

町民等から寄せられる意見、要望及び苦情は、町政運営や行政サービスの改善につながる重要な機会であり、町は、その内容を真摯に受け止め、丁寧かつ適切に対応します。

一方、要求内容又はその手段・態様が社会通念上許容される範囲を超え、職員の就業環境を害する言動は、職員の尊厳を傷つけるだけでなく、通常業務を停滞させ、他の利用者への行政サービスにも影響を及ぼします。町は、各任命権者が事業主として職員を守る責任を共有し、相互に連携して、カスタマーハラスメントに組織として毅然と対応します。

2 目的

職員が安心して職務に従事できる環境を確保するとともに、限られた行政資源を適正に配分し、質の高い行政サービスを継続的に提供することを目的とします。

3 適用範囲

本方針は、町長、町議会議長、教育委員会、選挙管理委員会、代表監査委員、農業委員会及び消防長を任命権者とする全ての職員（会計年度任用職員、再任用職員及び任期付職員を含む。）に適用します。

4 定義

本方針におけるカスタマーハラスメントとは、①顧客等の言動であって、②業務の性質等に照らして社会通念上許容される範囲を超え、③職員の就業環境を害するものをいいます。

「顧客等」には、住民、行政サービス・施設の利用者とその家族、事業者、取引先、問合せをする者その他町の事業に関係を有する個人又は団体を含みます。対面、電話、文書、電子メール、ＳＮＳ等の手段を問いません。

なお、政治的・宗教的主張、国・県の施策その他町の権限又は所管と直接関係しない事項を掲げる個人又は団体からの言動であっても、町の業務に関連して職員に対応を繰り返し求め、その手段・態様が社会通念上許容される範囲を超えて職員の就業環境を害する場合は、本方針に準じて対応します。思想、信条又は主張の内容そのものを理由として対象とするものではありません。

苦情の全てがカスタマーハラスメントに当たるものではありません。正当な申入れ、障害を理由とする差別的取扱いの是正の申出及び合理的配慮を求める意思の表明には、関係法令に基づき適切に対応します。

5 対象となり得る言動

区分	例
身体的･精神的攻撃	暴行、物を投げる、脅迫、侮辱、人格否定、土下座の強要
威圧･拘束	大声、威圧、居座り、長時間の電話、不退去
継続･執拗	同じ要求や質問の反復、複数部署への繰返し、揚げ足取り
不当･過度な要求	制度・権限を超える要求、特別扱い、金銭、謝罪、異動・処分の要求
個人･組織への攻撃	職員個人又は町・所属部署に対するつきまとい、個人情報の公開、虚偽情報又は誹謗中傷の SNS 等への投稿・拡散、性的・差別的言動

該当性は、要求の内容、経緯、手段・態様、頻度・継続性、職員側の対応、業務の性質等を総合的に考慮し、所属長等が組織として判断します。

【対応時間の目安】
３０分は、自動的に対応を終了する基準ではありません。必要な確認と説明を行った後も同じ要求が繰り返され、進展がなく、業務に支障がある場合に、上司が対応の区切りを判断するための目安です。

※事実確認中、複雑な相談、町側の誤りの可能性又は合理的配慮が必要な場合は、３０分を超えても必要な対応を行います。暴力、明確な脅迫等がある場合は、３０分を待たず安全確保と通報を優先します。

6 町の基本姿勢

⑴ 正当な意見・要望とカスタマーハラスメントを区別し、説明責任を果たします。
⑵ 職員個人に判断・対応を委ねず、複数対応、上司への交代、情報共有を基本とします。
⑶ 職員の安全を最優先し、対応の中止、退去要請、電話の終了等を組織として行います。暴行、傷害、脅迫、不退去その他犯罪に該当し得る言動又は切迫した危険がある場合は、ためらうことなく必ず警察へ通報又は相談します。
⑷ 法的判断を要する事案、対応の中止・接触の制限等を検討する事案又は重大若しくは反復継続する事案は、必ず顧問弁護士に相談し、その助言を踏まえて組織的に対応します。
⑸ 相談者・関係者のプライバシーを保護し、相談・報告を理由とする不利益な取扱いを行いません。
⑹ 町職員も、他の事業者の労働者等に対してカスタマーハラスメントを行わないよう留意します。

7　取組

取組	内容
方針・周知	本方針と対処内容を職員・町民等へ周知
相談・報告	所属長及び総務課行政係を全任命権者の共通相談窓口とし、必要に応じ当該任命権者と連携
現場対応	複数対応、担当交代、対応中止、退去要請等の基準を運用
記録・設備	対応記録を標準化し、正確な事実確認及び抑止のため、録音・録画機器等を計画的に整備し、適切に運用
外部連携	重大・反復事案等は必ず顧問弁護士へ相談し、犯罪に該当し得る言動又は切迫した危険がある場合は必ず警察へ通報・相談
職員支援	安全確保、業務上の配慮、産業医等による健康支援、再発防止
研修・検証	職員・管理職研修を実施し、事例と運用実績を踏まえて見直し

8　実施時期・見直し

本方針は、令和８年１０月１日から実施します。同日から、相談・報告、複数対応、記録作成、顧問弁護士への相談、警察への通報・相談等、法令及び指針に基づく措置を正式に運用します。録音・録画機器等の整備、職員研修及び外部機関との連携手順の充実は計画的に進めますが、その準備を待たず必要な職員保護措置を講じます。実施状況等を検証し、必要に応じて本方針を見直します。