

神川町職員カスタマーハラスメント対策基本方針

1. 目的

本指針は、神川町役場（以下「本町」という。）の業務に従事する職員がその能力を十分に発揮できる勤務環境を確保するため、住民等からのカスタマーハラスメント（以下「カスハラ」という。）に対する組織的かつ適切な措置を講ずることを目的とする。

2. 本町の基本姿勢（全体の奉仕者と職員保護の両立）

本町および職員は、地方公務員法に定める「全体の奉仕者」として、住民等からの誠実な苦情、要望、批判等には真摯かつ適切に耳を傾ける。

しかしながら、行政サービスに対する正当な苦情とカスハラは明確に区別されるべきであり、社会通念上許容される範囲を超える不当な言動に対しては、職員個人に対応を委ねず、組織として毅然とした態度で臨み、職員の尊厳と安全を保護する。

3. カスハラの「認定3要件」と「該当言動」

人事院規則に準じ、本町においては以下の3つの要件をすべて満たす場合にカスハラと認定する。なお、正当な苦情等を不当に排除しないよう、認定は客観的かつ慎重に行う。

(1) 認定の3要件

○行政サービスの利用者等による言動であること

（窓口来庁者、電話相談者、事業者、報道機関、地方自治体議員等の職務に関係するすべての者を含む）

○社会通念上許容される範囲を超えるものであること

○職員が精神的・身体的苦痛を与えられ、人格・尊厳、または勤務環境が害されるものであること

(2) 具体的な行為類型（人事院指針に示された典型例から抜粋）

身体的な攻撃

暴行、傷害、物を投げつける、唾を吐きかける行為

精神的な攻撃・威嚇

脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、大きな声での威嚇

「庁舎を壊す」「SNS等のインターネット上へ悪評や職員のプライバシー情報を投稿する」とほのめかして脅す行為（晒し行為の予告）

土下座の強要、許可のない盗撮や無断撮影

性的指向・ジェンダーアイデンティティ等に関する人格否定や侮辱

継続的、執拗な言動

同一の質問・要求の執拗な繰り返し、当初の話からのすり替え、揚げ足取り

同様の電子メール・FAX等の執拗な繰り返し送り付け

拘束的な言動

長時間にわたる居座り（不退去）、長時間の電話等により職員を拘束する行為

4. 組織として講ずべき措置

本町は、カスハラ発生時および予防のため、以下の措置を確実に講じる。

(1) 現場対応および体制整備（一人に対応させない）

管理監督者への即時報告：現場で兆候を察知した場合、職員は速やかに管理監督者（課長等）に報告し、指示を仰ぐ。

複数人対応の徹底：可能な限り職員を一人に対応させず、必要に応じて管理監督者等が速やかに交代して対応する。

客観的記録（録音等）：正確な事実把握のため、窓口や電話でのやり取りを録音等する（個人情報保護法等に留意し適切に管理）。

対応の打ち切り（退去・切断）：十分な説明を行った上でも執拗な要求や言動が改まらない場合は、一定時間の経過をもって退去を求め、または電話を切る。

(2) 外部機関との連携および法的対処

暴行、傷害、脅迫、不退去など犯罪に該当し得る悪質な言動に対しては、躊躇なく警察へ通報する。ネット上の晒し行為や名誉毀損に対しては、町として弁護士等と連携し、削除要請や法的措置等の適切な手続きを行う。

(3) 相談体制の構築と事後ケア

ハラスメント相談窓口を明確化し、被害に遭った職員が速やかに相談できる体制を整備する。心身に苦痛を受けた職員に対し、産業医・保健師等による面談の機会を確保するなど、必要なメンタルヘルスケアを迅速に講じる。

(4) 職員の不利益取扱いの禁止

本指針に基づき、適切に対応を打ち切った職員等に対し、職場において不利益な取扱いをしない。

5. 職員の責務

本町の職員は、自らも一人の行政サービス利用者あるいは他組織の公務員と接する立場として、職務の内外を問わず、他者に対してカスハラとなる言動をしてはならない。

6. 周知・研修

本方針を全職員に周知するとともに、定期的な研修を実施し、対応力の向上を図る。

令和8年10月1日

神川町長 櫻澤 晃