

飯豊町カスタマーハラスメント対策基本方針

令和8年10月1日施行

1. 目的

飯豊町（以下「町」という。）は、町民等から寄せられる意見、要望、相談、苦情等を町政運営の参考にするとともに、職員が安心して職務を遂行できる良好な職場環境を確保するため、カスタマーハラスメント（町民等からの著しい迷惑行為）に対する基本的な考え方及び対応の方針を定める。

本方針は、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その他関係法令及び厚生労働省のカスタマーハラスメント防止指針を踏まえ、町として必要な措置を講じることを目的とする。

2. 基本的な考え方

町は、町民等からの正当な意見、要望、相談及び苦情を行政サービスの向上に資する重要な情報として真摯に受け止め、丁寧かつ適切に対応する。

一方、要求の内容又は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、職員の就業環境を害するものについては、カスタマーハラスメントとして、職員を組織的に守るため必要な対応を行う。

町は、カスタマーハラスメントへの対応に当たり、正当な意見等を不当に制限することのないよう留意するとともに、障害者差別解消法に基づく合理的配慮等、法令に基づく適切な対応を妨げるものではないことに留意する。

3. 対象となる行為

本方針におけるカスタマーハラスメントとは、町の業務に関して、町民、利用者、事業者その他の顧客等から受ける言動であって、その要求の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たものにより、職員の就業環境が害されるものをいう。

具体的には、次のような行為を想定する。ただし、これらに限られるものではない。

- ・ 身体的な攻撃、暴行、物を投げる等の行為
- ・ 脅迫、威圧的な言動、人格を否定する発言、侮辱又は誹謗中傷
- ・ 合理的な理由のない長時間の拘束、繰り返しの電話・来庁等による過度な要求
- ・ 正当な理由のない謝罪、土下座その他過度な対応の要求
- ・ 職員のプライバシーを侵害する行為、職員個人への執拗な接触
- ・ SNS等への投稿をほのめかすなどして過度な要求を行う行為
- ・ その他、職員の就業環境を害するおそれのある著しく不相当な言動

4. 町が講じる対策

（１）相談・報告体制の整備

職員がカスタマーハラスメントを受けた場合又はそのおそれがある場合に、所属長、総務

課その他町が定める相談窓口へ相談・報告できる体制を整備する。

(2) 組織的な対応

カスタマーハラスメントが発生した場合は、職員一人に対応を委ねることなく、所属長及び関係部署が連携し、必要に応じて複数の職員による対応、対応の中止、警察その他の関係機関との連携等の必要な措置を講じる。

(3) 職員の安全確保

暴行、脅迫その他職員の生命、身体又は安全に危険が及ぶおそれがある場合は、対応を中止し、必要に応じて警察その他関係機関と連携する。

(4) 職員への配慮

カスタマーハラスメントを受けた職員の心理的負担等に配慮し、必要に応じて相談、休養その他の措置を講じる。

(5) 教育・研修

町は、カスタマーハラスメントに関する正しい知識、適切な対応方法及び相談体制等について、職員に対する必要な研修及び周知を継続的に実施する。

(6) 再発防止

発生した事案を必要な範囲で記録・検証し、対応方法の改善、職場環境の改善その他再発防止に取り組む。

5. 町民等への周知

町は、カスタマーハラスメントに対する基本的な考え方及び対応方針を町ホームページ等により周知し、町民等の理解と協力を求める。

町は、町民等からの正当な意見、要望、相談及び苦情については、町政及び行政サービスの改善につながる重要なものとして、これまでどおり真摯に受け止め、丁寧かつ適切に対応する。一方、職員の人格を否定する言動、暴力、脅迫、長時間の拘束その他社会通念上許容される範囲を超える言動については、職員の安全及び就業環境を守るため、必要な対応を行う。

6. 秘密の保持及び不利益な取扱いの禁止

カスタマーハラスメントに関する相談又は報告を行った職員について、相談・報告したことを理由として不利益な取扱いを行わない。また、相談者及び関係者のプライバシーの保護に十分配慮する。

7. 関係機関等との連携

町は、事案の内容に応じ、警察、弁護士その他の専門機関と連携し、適切かつ迅速な対応を行う。

8. 見直し

本方針は、法令、国の指針、社会情勢、町におけるカスタマーハラスメントの発生状況等を踏まえ、必要に応じて見直す。

附 則

この方針は、令和8年10月1日から施行する。

【参考】本方針の位置付け

本方針は、令和7年法律第63号による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及び令和8年2月26日に公布されたカスタマーハラスメント防止指針等を踏まえた、飯豊町における基本的な考え方を示すものである。