

福崎町カスタマーハラスメント対応マニュアル（概要）

1. 基本的な考え方

福崎町は、第6次総合計画で示すとおり、これからもさらに住みつづけたいまちをめざし、一人ひとりを大切にし、自律（立）のまちづくりを基本に参画と協働により、「住む、学ぶ、働く」の調和のとれたまちづくりを推進しています。それを実現するにあたり、行政サービス利用者等による意見や要望は大変重要であり、また業務改善や行政サービスの向上につながるものであるため、丁寧かつ真摯に対応するよう努めています。

一方で、その意見や要望の中には、明らかに不当な要求と思われるものや、町職員に精神的・身体的に苦痛を与え、その尊厳や人格を傷つけるような言動が見受けられる場合もあります。

福崎町は、質の高い行政サービスを継続的に提供するため、町職員に対するカスタマーハラスメント（以下「カスハラ」といいます。）には組織として毅然と対応し、町職員を守るとともに、カスハラの防止に主体的かつ積極的に取り組みます。

2. カスハラの定義

福崎町では、職場において行われる、行政サービス利用者等からの苦情や言動のうち、町職員が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を逸脱する行為で、町職員の就業環境が害されるものを、カスハラと定義しています。

3. カスハラに該当する行為の例

（1）言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ・ 福崎町に内容が全く関係のない要求
- ・ 想定しているサービスを著しく超える要求
- ・ 対応が著しく困難又は対応が不可能な要求
- ・ 不当な損害賠償等の要求

（2）手段や態様(方法)が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ・ 威圧的な言動（大声を出す、周囲を威圧する、反社会的な言動を行う等）
- ・ 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁等）
- ・ 身体的な攻撃（暴行、傷害、器物破壊等）
- ・ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
- ・ 継続的、執拗な言動（話のすり替え、揚げ足取り、執拗な電話や電子メール等）

4. 組織としての対応

福崎町では、町職員が上記3のカスハラ行為を受けた場合の対応手順等をマニュアル化し、組織全体で毅然と立ち向かう体制を整備しています。カスハラが疑われる行為に対しては、組織での対応を基本とし、当該マニュアルの対応フローに基づいた対応を行います。

初期対応から、個別の事情に十分配慮し、真摯かつ丁寧に対応したにもかかわらず、カスハラが疑われる行為が続き、このまま対応を継続すると業務に支障が生じると所属長が判断した場合、当該行為の中止を要請します。それでも止めない場合は、以降の対応を中止、終了し、退去要求・命令を進めます。退去命令を行ってもなお従わない場合や特に悪質であると判断した場合は、直ちに警察へ通報するなど、厳正に対処します。

5. カスハラ対策

- ・ カスハラ対応マニュアルの策定
- ・ 相談体制の明確化
- ・ 全職員向け研修の実施
- ・ 周知・啓発ポスターの掲示
- ・ 職員名札の簡略化（部署、職名、名字のみの表記）
- ・ 事前告知機能付き電話通話録音システムの導入
- ・ 警察・弁護士等、専門機関との連携
- ・ 環境整備（防犯カメラやサスマタの設置等）

6. 皆さまへのお願い

カスハラに対して、福崎町として適切な措置を講じ、町職員が安心して業務を遂行できる環境を整備することで、行政サービスを利用する皆さまに水準の高い行政サービスが提供できます。町職員と行政サービス利用者等がお互いを思いやる気持ちが大切であり、その気持ちがカスハラの防止につながります。町職員へのカスハラを防止し、町民と行政が共に支え合いながらまちづくりを進められるよう、引き続き皆さまのご協力をよろしくお願いします。

令和8年10月1日 施行