

中川町カスタマーハラスメント対策基本方針

第1（目的）

本方針は、北海道カスタマーハラスメント防止条例（令和6年北海道条例第63号）の基本理念及び趣旨にのっとり、中川町（以下「町」という。）の職員が、町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。）に直面した場合において、組織として毅然とした対応を行うための基本的な考え方、定義及び対応手続等を定めるものである。

これにより、職員の安全と健康を確保し、もって良好な職場環境の維持及び町政の円滑かつ適正な執行を確保することを目的とする。

第2（対象となる職員）

本方針の対象となる職員は、町に勤務するすべての職員（一般職、特別職、会計年度任用職員、臨時的任用職員、派遣職員及びこれらに準ずる者を含む。）とする。

第3（カスタマーハラスメントの定義）

本方針において「カスタマーハラスメント」とは、町民等（来庁者、電話、メールその他の手段による利用者）からの要求のうち、「要求の内容に妥当性を欠くもの」又は「要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なもの」であり、職員の就業環境が害される言動をいう。具体的には、以下の類型に該当する行為を指す。

1. 不当・過大な要求

- ・法令、条例、規則又は社会通念上、対応不可能な要求
- ・特定の職員に対する合理的な理由のない更迭・処罰の要求
- ・合理的な理由のない、執拗な謝罪の要求（土下座の強要等）
- ・町の所管外の事項に対する一方的な解決の要求

2. 社会通念上不相当な手段・態様

- ・身体的な攻撃： 暴力、胸ぐらをつかむ、物を投げつける、進路を塞ぐ行為
- ・精神的な攻撃： 暴言、大声、罵声、侮辱、人格を否定する発言、脅迫的な言動
- ・威圧的な言動： 「首にしてやる」「SNSで晒すぞ」「上司を出せ」等の執拗な脅し
- ・継続的・執拗な行為： 長時間の拘束（不退去）、正当な理由のない頻繁な電話や来庁の繰り返し、同一内容の執拗な反復
- ・個人の尊厳を傷つける行為： 差別的な発言、性的な言動（セクシャルハラスメントに該当する行為）
- ・プライバシーの侵害： 職員の無断撮影・録音、SNS等への個人情報の投稿・拡散

第4（組織的対応の基本原則）

カスハラへの対応は、担当職員個人に負担を負わず、組織全体として対応することを基本とする。

1. 毅然とした態度： 不当な要求に対しては、安易な妥協や約束はせず、毅然とした態度で臨む。
2. 複数人での対応： 悪質な事案においては、原則として複数人（上司を含む）で対応し、記録（録音・録画・復命書の作成）を徹底する。
3. 組織的判断： 対応の継続又は打ち切り等の重要判断は、担当者個人ではなく、所属長（課長等）又は総務課等の管理部門が組織として決定する。

第5（具体的対応手順の概要）

職員は、カスハラ行為が発生し、又は発生するおそれがある場合は、次の段階（ステップ）を踏んで組織的に対応する。詳細な手続きは要綱及びマニュアルに委ねる。

- ・ステップ1（警告・制止）： 言動が適正な公務の妨げになる旨を告げ、平穏な対応を求める。
- ・ステップ2（対応の中止・退去通告）： 警告に従わない場合は、窓口対応や通話を打ち切り、退去を命じる。
- ・ステップ3（組織的遮断・警察通報）： 退去命令に従わない場合や、身体的危険を感じる場合は、躊躇なく警察へ通報する。

第6（職員の保護及びメンタルケア）

町は、カスハラ行為により被害を受けた職員に対し、以下の支援を行う。

1. 相談窓口の設置： 総務課（人事担当）にカスハラに関する相談窓口を設置し、速やかに相談できる体制を整える。
2. メンタルヘルスケア： 被害を受けた職員へのカウンセリング機会の提供や、健康管理を行う。
3. 法的支援： 犯罪行為に該当すると判断される場合は、町として刑事告訴又は被害届の提出等の法的措置を講じる。職員個人に対する訴訟等が発生した場合は、町として必要な援助を行う。

第7（町民等への周知・啓発）

町は、本方針を広く町民等に公表し、カスハラ対策への理解と協力を求める。広報紙や町公式ウェブサイトへの掲載、庁舎内へのポスター等掲示を推進する。

第8（その他）

この方針に定めるもののほか、カスハラ対策の実施に関し必要な事項は、別に定める。