

岩泉町カスタマーハラスメント及び 不当要求行為に対する基本方針

令和8年9月

岩 泉 町

1 基本的な考え方

岩泉町では、町民全体の奉仕者としての自覚に徹し、公務の民主的かつ能率的な運用を図り、誠実かつ公正に職務を遂行しています。町民等の皆様から寄せられるご要望やご意見に対しては、常に誠意ある丁寧な対応に努めています。

その一方で、要望や意見の中には職員の人格を否定する言動や暴力を伴うものなど、職員の尊厳を傷つけるものもあります。これらの行為は職場環境を著しく悪化させ、他の町民等の皆様への迅速・適切な行政サービスの低下を招くものであり、組織として看過できるものではありません。

本町では、これらの行為から職員を守るとともに、更なる行政サービスの向上につなげるため、これらの行為に対しては毅然とした態度で組織的に対応していきます。

2 カスタマーハラスメント及び不当要求行為の定義

(1) カスタマーハラスメント

行政サービス利用者等からのクレーム・言動のうち、要求内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により職員の就業環境や業務遂行を阻害し、もしくは職員の尊厳を傷つけるものをいいます（厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」の考え方に基づく）。

(2) 不当要求行為

窓口等相談者の要求内容に正当性がないものはもとより、正当性がある場合であっても、その要求行為の言動が暴力的・威圧的であるなど社会通念に照らして問題があるものをいいます。これには、「岩泉町庁舎管理規則（昭和43年規則第21号）」で規定する、庁舎内の秩序維持や安全管理を妨げる行為を含みます。

3 カスタマーハラスメント及び不当要求行為に該当する例

該当する例として、以下のような行為が想定されます。なお、これらは例示であり、これらに限定されるものではありません。

(1) 身体的な攻撃

職員への暴行、傷害、物品の損壊・損壊の脅し

(2) 精神的な攻撃

脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、謝罪の強要、土下座の要求

(3) 不当な言動

窓口における威圧的、差別的、性的な言動

(4) 業務妨害行為

継続的・執拗な言動、居座り、長時間の電話など拘束的な行動

(5) ネットハラスメント

SNSやインターネットなどでの誹謗中傷、職員の無断撮影・実名投稿

4 カスタマーハラスメント及び不当要求行為への組織的対応

岩泉町では、職員個人に対応を委ねることなく、以下の体制で組織的に対応します。

(1) 規則に基づく毅然とした対応

「岩泉町庁舎管理規則」に基づき、庁舎内の秩序を乱す行為に対しては、組織として毅然と対応します。

(2) 段階的な対処と終了

状況に応じて現場での複数人対応、上司による注意・警告を行い、改善されない場合は対応を終了（退去請求、電話の切断等）します。

(3) 外部機関との連携

より適切な対応のため、悪質な事案や犯罪行為（脅迫・居座り等）に対しては、速やかに警察署や弁護士等と連携し、法的措置を含めた厳正な対処を検討します。

(4) 職場環境の整備

本方針を庁内全体（本庁・各支所・出先機関）で共有し、担当する職員が適切かつ安全に対応できるよう、人事部門（総務課）を中心に職場環境を整備します。

(5) 対応マニュアルの作成と研修

具体的な窓口・電話対応のステップを定めたマニュアルを作成し、職員への研修を通じて対応方法の理解を深めます。

(6) 町民への周知・啓発

来庁者へカスタマーハラスメント及び不当要求行為防止の取り組みを理解いただくため、庁舎内へのポスター掲示や町公式ホームページへの掲載を行い、周知に努めます。