

松前町職員カスタマーハラスメント対策基本方針

1 基本的な考え方

松前町では、行政サービスの向上や業務内容の改善等につなげるため、行政サービス利用者（※）から寄せられる御意見や御要望に対して、誠実かつ真摯に対応するよう努めています。

しかし、これらの御意見や御要望の中には、その内容が妥当性を欠くものや、社会通念上不相当なもの、職員の尊厳を傷つけるものもあり、いわゆる「カスタマーハラスメント」に該当するものがあります。

これらの行為は、職員の就業環境を害するだけでなく、行政サービスを低下させることにもつながります。

松前町では、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を図るため、「カスタマーハラスメント」に対し、組織として毅然と対応します。

※ 行政サービス利用者とは、町民に限らず、本町の行政サービス等を利用、又は関係する全ての個人・事業者等を指します。

2 カスタマーハラスメントの定義・該当する行為の例

行政サービス利用者からのクレーム・言動のうち、要求の内容の妥当性に照らして、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、その手段・態様により、職員の就業環境が害されるものをいいます。

該当する行為の例は次のとおりで、これらに限らず同様の性質を持つ行為を含みます。

身体的な攻撃（暴行、傷害）、精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
威圧的な言動、土下座の要求、継続的又は執拗な言動
拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）、差別的な言動
性的な言動、職員個人への攻撃又は要求 など

3 カスタマーハラスメントへの対応

職員へのカスタマーハラスメントに該当する言動が認められた場合には、必要に応じて警告、対応の中止などを行い、組織として毅然と対応します。

特に悪質なカスタマーハラスメントに対しては、警察への通報、弁護士相談など、法的な対応を検討します。

また、予防措置として、名札表記の見直し（姓のみ表示）、町役場庁舎の電話の通話録音を行っています。加えて、マニュアルの策定、カスタマーハラスメント事例の共有、相談体制の整備、職員研修の実施により環境整備や職員の資質向上等を図っています。

令和8年9月
松前町長 田中 浩介