

ニセコ町カスタマーハラスメント対策基本方針

ニセコ町（以下「町」といいます。）では、「まちづくり基本条例」が掲げる「情報共有」と「住民参加」の原則のもと、町民や利用者の皆様との信頼関係を築きながら、必要かつ適切な行政機能を提供するよう努めています。多様な背景や文化、価値観を持つすべての方々から寄せられるご意見やご要望は、業務の改善や国際観光都市にふさわしい行政機能の質の向上につながる大切な財産であり、私たちは常に真摯に受け止め、丁寧に対応します。

一方で、寄せられる言動やご意見・ご要望の中には、要求の内容や手段・態様が社会通念上許容される範囲を超え、職員の尊厳を傷つけ、就業環境を害するものがあります。

ハラスメントは、個人の尊厳を不当に踏みにじる決して許されない「人権侵害」です。

お互いの多様性を認め合い、尊重し合うべき地域社会において、こうした行為は職員個人への影響にとどまりません。それは開かれた情報共有を阻害し、通常業務の停滞や、他の町民・利用者の皆様に対する公平・公正な行政対応の低下を招くおそれがあります。

町は、人権が尊重され、誰もが安心して暮らせるまちづくりを進め、共に汗を流す職員の尊厳と働く環境を守るため、行政施策の利用者等からの、社会通念を超えた要求や言動（カスタマーハラスメント。以下「カスハラ」）に対して、職員個人に対応を任せることなく、組織として毅然と対応します。

町は、町民の皆さんとの信頼関係に基づく、公正で心地よい行政機能の提供を目指すとともに、町職員として働く方はもちろん、これから町の職員として働くことを希望する方々にとっても、安心できる環境を整えることを目指しています。

令和8年10月1日、労働施策総合推進法及び男女雇用機会均等法の改正法が施行となり、事業主（町を含みます。）には、カスタマーハラスメント対策を講じることが法律上の義務となりました。町は、これを踏まえ、ここにハラスメント対策に関する基本方針を定めます。

1 基本姿勢

- ・ 町民の皆さんからの正当なご意見、ご要望及び苦情には、引き続き、丁寧かつ真摯に対応します。
- ・ 社会通念上相当な範囲を超える言動に対しては、組織として毅然とした態度で対応します。
- ・ カスハラを受けた職員を一人で抱え込ませることなく、組織全体で連携して対応します。
- ・ 職員の安全並びに心身の健康の確保を、最優先とします。
- ・ 委託事業者の従業員に対するカスハラについても、町と受託事業者が連携して適切に対応します。

2 カスハラの定義

行政機能を利用する個人又は法人その他の団体からの言動のうち、要求内容の妥当性に照らして、要求を実現するための手段及び態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段及び態様により職員の勤務環境が害されるものをいいます。

3 対象となる主な行為

区分	例
暴言・威嚇	大声、机を叩く、侮辱するような言動、脅迫
過度・不当な要求	土下座の強要、制度上・法令上不可能な例外対応の要求、金銭・謝罪文の要求
時間拘束	正当な理由のない長時間の面談・電話の拘束、同一内容での執拗な来庁・架電
業務妨害	退去要請への不応諾、大声等による業務の阻害
プライバシー侵害	無断の撮影・録音、SNS 等への無断投稿・個人特定行為

4 対応の方針

確認された事象	町としての対応措置
大声・暴言・威嚇言動	冷静な対話を求めて警告を行い、改善されない場合は、対応を打ち切ります。
長時間拘束・退去拒否	原則 30 分を目安とし、退去要請に従わない場合は、庁舎からの退去を命じます。
脅迫・不当要求・暴力	直ちに組織として対応を打ち切り、警察等の専門機関へ通報・相談します。
無断撮影・録音・SNS 投稿	中止と消去を求めます。応じない場合や投稿があった場合は、総務課が統括し、法的な削除要請や弁護士相談を行います。

事案の内容に応じ、顧問弁護士への相談、警察への被害届の提出、悪質な事案については町長又は副町長名義での立入制限通知・警告書の送付等、必要な法的措置を講じます。

5 職員の保護

- ・カスハラに関する相談・報告を行ったことを理由に、職員が不利益な取扱いを受けることは一切ありません。
- ・相談内容及び関係者のプライバシーは、厳重に保護します。
- ・対応した職員の心身のケアのため、産業医面談等の支援体制を整えます。

6 実施体制

総務課に、カスハラに関する相談窓口を置きます。

各所属長は、この基本方針及び関係規程に基づき、所属職員への周知と適切な初動対応に努めるものとします。

令和 8 年（2026 年）10 月策定