

Press Release

報道各社 御中

 令和7年3月3日
与謝野町

職員名札の記載内容を変更します ～ひらがな及びアルファベットで名字のみに変更～

与謝野町では、近年の社会の動向等に合わせ、住民等の過剰な要求や職員の尊厳を傷つけるような行為に対して、職員の人権を尊重するとともに行政サービスを適正に提供するため、「カスタマーハラスメントの対応について」を作成しました（別紙のとおり）。

また、そのカスタマーハラスメント対策の一環として、令和7年3月3日（月）から、名札の記載内容をひらがな及びアルファベットで名字のみに変更し、職員に配布していますのでお知らせします。

1. 目的・効果

当町では、現在のところ大きなトラブルは確認されていませんが、全国的にはフルネームを記載していることで、職員の個人情報を SNS で探られる、悪口を書き込まれる、嫌がらせを受けるなどの事案が発生しており、これらを未然に防ぐことを目的とします。

また、ひらがな及びアルファベット表記にすることで、外国人や高齢者等に分かりやすくする効果も期待します。

2. 変更点

変更前	変更後
フルネーム	名字のみ
漢字	ひらがな アルファベット

【職員名札のサンプル】



問い合わせ先

総務課 人事・庶務係
担当：芳賀（はが）
電話：0772-43-9010

カスタマーハラスメントの対応について

1 基本的な考え方

職員は、常に住民の理解を得ながら、行政サービスの利用者等の信頼と期待に応え、最適なサービスを提供するよう努めています。そして、行政サービスの利用者等から寄せられる要望や意見は、町政を推進するに当たって貴重なものであり、これらに対しては、丁寧かつ真摯に対応しています。

一方で、これらの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、これらの行為は、職場環境を悪化させるほか、通常業務への支障や他の利用者等へのサービス低下を招く可能性を有する重大な問題となります。

また、場合によっては、職員のメンタルヘルスを損ない、病気休暇や休職、退職を招くこともあります。

与謝野町では、これらの要求や言動に対しては、職員を守るとともに、行政サービスを適正に提供するため、毅然とした態度で組織的に対応します。

2 カスタマーハラスメントとは

行政サービスの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、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、職員の勤務環境が害されるものをいいます。

3 カスタマーハラスメントに該当する行為の例

(1) 要求の内容が妥当性を欠く場合

- ・ 行政サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- ・ 要求の内容が与謝野町の行政サービスの内容と関係がない場合

(2) 要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動

- ・ 暴行、傷害など身体的な言動
- ・ 脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言などの精神的な攻撃
- ・ 威圧的な言動

- ・ 土下座の要求
- ・ 継続的、執拗な言動
- ・ 不退去、居座り、監禁など拘束的な行動
- ・ 差別的な言動
- ・ 性的な言動
- ・ 職員個人への攻撃、要求
- ・ 妥当性を欠く謝罪の要求
- ・ 妥当性を欠く金銭などの補償の要求

4 カスタマーハラスメントに該当し得る例

カスタマーハラスメントに該当し得る行為としては、次のようなものが考えられます。あくまで目安ですので、これらに該当しないからといってカスタマーハラスメントに該当しないわけではありません。

別添の不当要求（カスタマーハラスメント）チェックシートを活用して判断してください。

パターン	行為の内容（例）
長期拘束型	<ul style="list-style-type: none"> ・ 1時間を超える長時間の拘束、居座り ・ 1時間を超える長時間の電話
リピート型	<ul style="list-style-type: none"> ・ 頻繁に来庁し、その度にクレームを言う ・ 度重なる電話 ・ 複数部署にまたがる複数回のクレーム
暴言型	<ul style="list-style-type: none"> ・ 大声、暴言で執拗に職員を責める ・ 大声での恫喝、罵声、暴言の繰り返し
対応者の揚げ足取り	<ul style="list-style-type: none"> ・ 電話対応での揚げ足取り ・ 自らの要求を繰り返し、通らない場合は言葉尻を捉える ・ 同じ質問を繰り返し、対応のミスが出たところで責める ・ こちらの落ち度に対して一方的に責め立てる ・ 当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な攻め立て
威嚇・脅迫型	<ul style="list-style-type: none"> ・ 脅迫的な言動、反社会的な言動 ・ 物を壊す、殺すといった発言による脅し ・ SNS やマスコミへの暴露をほのめかした脅し

権威型	・ 優位な立場にいることを利用した暴言、特別扱いの要求
正当な理由のない過度な要求	・ 言いがかりによる金銭要求 ・ 制度上対応できないことへの要求 ・ 担当業務以外のことへの苦情（自治体全体に関するもの、国に関するもの等）
セクシャルハラスメント型	・ 特定職員へのつきまとい ・ 職員へのわいせつな言動や盗撮

5 カスタマーハラスメントへの対応について

平成19年8月に策定した「行政対象暴力対応マニュアル」に基づき、行政サービスの利用者等からの要望や意見には、利用者のそれぞれの事情に配慮した上、真摯に耳を傾け、丁寧に説明するなど適切な対応に努めます。

その中で、カスタマーハラスメントが行われた場合には、職員を守るため、複数の職員で対応する、職員からの相談に応じるなど組織的に対応します。さらに、悪質と判断される場合には、警察へ通報する、弁護士に相談するなど法的に対応します。

6 基本的な取組について

町では上記のようなカスタマーハラスメントに対して、順次取組を行っていきます。

- ・ カスタマーハラスメント対策についての研修の実施
- ・ 職員のための相談対応体制の整備

「行政対象暴力対応マニュアル 第3 一般的対応要領」に基づき対応することとし、カスタマーハラスメントと思われる対応時には、別添のチェックシートの活用の他、「与謝野町における法令遵守の推進に関する条例施行規則」第8条様式第1号等を使用し、記録を残していくこととします。

- ・ 職員名札の記載変更（名字のみのひらがな表記）

個人を特定され、個人情報やSNS等で探られる、書き込みをされる等の嫌がらせ行為を未然に防ぐこと、また名札の記載を名字のみのひらがな及びアルファベット表記にすることで、高齢者や外国人等に分かりやすくする効果も期待します。

- ・ 電話機録音機能の活用の検討（時間外の電話に対する対応も検討）
- ・ その他必要な取組み