

下北山村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

下北山村では、行政サービスの利用者等のニーズや社会的要請に応え、適切なサービスを提供することが、利用者等の信頼の確保につながると考えています。

また、本村への意見や要望は、行政サービスの改善に資するものであることから、引き続き誠実に受け止め、十分な説明を尽くすなど真摯に対応してまいります。

一方、カスタマーハラスメントは、職員の人格を否定する言動や暴力を伴うものなど、対応した職員の尊厳を傷つけることに加え、職場環境を悪化させ、迅速かつ適切な業務への支障が生じるほか、他の利用者へのサービス低下を招くものです。

そのため、カスタマーハラスメントに対し、本村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、職員を孤立させることなく、組織として毅然と対応します。

また、本村職員は、自らがカスタマーハラスメントの行為者とならないよう、公務内外を問わず高い倫理観を持って行動することを徹底します。

2. カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントとは、職員の職務に関し、行政サービスの利用者等から行われる言動のうち、当該職員が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えるものであって、職員に精神的若しくは身体的な苦痛を与え、職員の人格若しくは尊厳を害し、又は職員の勤務環境を害するものをいいます。

3. カスタマーハラスメントに該当する行為の例

(1) 言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ・そもそも要求に理由がない又は行政サービス等と全く関係のない要求
- ・対応が著しく困難又は対応が不可能な要求

(2) 手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ・身体的な攻撃(暴行、傷害等)
- ・精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の要求等)

- ・威圧的な言動(大声や反社会的な言動)
 - ・継続的、執拗な言動
 - ・拘束的な言動(不退去、居座り、監禁)
-

4. カスタマーハラスメントへの対応

- ・カスタマーハラスメントと疑われる行為があった場合には、複数の職員で対応するなど、組織的に対応します。
 - ・カスタマーハラスメントと判断した場合は、状況に応じて、対応を終了する、退去を求めるなど毅然と対応します。
 - ・悪質な場合は、警察への通報のほか、弁護士への相談など法的な対応を行います。
-

5. 基本的な対策

- (1) カスタマーハラスメントに対する村の基本姿勢の明確化、職員への周知・啓発
 - (2) カスタマーハラスメント対応マニュアルの策定
 - (3) 職員のための相談対応体制の整備
 - (4) 職員への教育・研修
 - (5) 事前告知機能付き電話通話録音システムの導入
 - (6) 啓発ポスターの掲示
-

令和 8 年 10 月

下北山村