

田舎館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

田舎館村では、村民をはじめとする行政サービスの利用者等からの信頼に応え、公正・公平な行政サービスの提供に努めています。本村へ寄せられる意見や要望は、行政運営の改善に資する貴重なものであることから、これまでどおり誠実に受け止め、真摯に対応してまいります。

一方で、行政サービスを提供する中では、時として社会通念上許容される範囲を超える過度な要求や、職員の人格を傷つけるような言動が見受けられることもあります。こうした言動は、職員の心身に負担を与え、円滑な業務遂行や他の村民への公平な行政サービスの提供に影響を及ぼすおそれがあります。

本村では、このような状況が生じた場合には、職員個人に委ねることなく、組織全体で適切な対応に努めます。

また、職員がカスタマーハラスメントの行為者とならないよう、公務内外を問わず倫理観を持って行動するよう徹底し、このような行為は許されないものであるという意識を共有していきます。

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、職員の職務に係る行政サービスの利用者等からの言動であって、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により、職員が精神的若しくは身体的な苦痛を与えられ、職員の人格若しくは尊厳が害され、又は職員の勤務環境が害されることを指します。

3 カスタマーハラスメントに該当する行為

カスタマーハラスメントに該当する行為には以下のようなものがありますが、個別の事情や状況を丁寧に汲み取りながら判断します。

【言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの】

- ① 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（性的な要求や職員のプライバシーに関わる要求等）
- ② 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求（法令に違反又は逸脱するおそれのある事務処理の要求等）

【手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの】

- ① 身体的な攻撃（暴行、傷害、物を投げつける、わざとぶつかる等）
- ② 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要、盗撮・無断撮影、個人情報の暴露等）
- ③ 威圧的な言動（大きな声をあげる、反社会的な言動等）

- ④ 継続的・執拗な言動（同様の質問の執拗な繰り返し、揚げ足取り、執拗な責め立て、過度な電子メールの送信等）
- ⑤ 拘束的な言動（長時間にわたる居座り、電話での長時間の拘束、不退去等）

※上記はあくまで例として挙げているものであり、行為、言動の内容によってはカスタマーハラスメントに該当する場合があります。

4 カスタマーハラスメントへの対応方針

行政サービスの利用者等からの正当な要望や意見には、引き続き誠実な対応に努めます。しかし、カスタマーハラスメントに発展した場合には、職員を守るため以下の対応を徹底します。

- ・組織的な対応

職員一人に対応させず、複数の職員による対応や組織的なバックアップを行います。

- ・毅然とした対応

状況に応じて警告を行う、対応を中止する、退去を要請するなど、毅然とした態度で臨みます。

- ・法的措置・外部連携

悪質な事案や犯罪行為に対しては、警察への通報や顧問弁護士等と連携し、法的措置を含めた厳正な対応を行います。

5 基本的な対策

- ・カスタマーハラスメントに対する本村の基本姿勢の明確化
- ・対応手順及び判断基準の明確化並びに職員への周知
- ・管理職を含む職員への研修の実施
- ・職員のための相談体制及び報告体制の整備
- ・対応経過の記録・情報共有の徹底
- ・複数対応及び応援体制の整備
- ・庁舎・公共施設における安全対策の強化
- ・警察及び弁護士等の専門家との連携
- ・村民等への周知・啓発
- ・被害を受けた職員への支援及び再発防止