

美浦村職員カスタマーハラスメント対策基本方針

1 目的

この基本方針は、職員が行政サービスの利用者等からの要望等に対応するに当たり、職員の人権と安全を守り、安心して業務に専念できるように取り組むとともに、業務効率の向上につなげ、行政サービスの利用者等に対して充実した行政サービスを提供するため、職員に対する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必要な対策を講ずることを目的とする。

2 基本原則

職員は、職員が行政サービスの利用者等の村政運営に対する要望等の重要性を十分に理解し、誠実にその内容を受け止め、一層質の高い村民へのサービスの提供及び福祉増進を図ることに努めるものとする。

その過程において、不当な要求等のカスタマーハラスメントに該当する行為が見受けられた場合には、職員の尊厳を傷つけ、安全で働きやすい職場環境の悪化に繋がるとともに、通常業務への支障や他の利用者へのサービスの低下を招く恐れがある。

村は行政サービスの利用者等からの意見や要望等に対し真摯に対応するよう努めることは当然であるが、カスタマーハラスメントに対する行為に対しては組織的に毅然とした態度で対応を行うものとする。

3 カスタマーハラスメントの定義等

(1) 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いう。

(2) カスタマーハラスメントに該当する典型的な例

区 分	タ イ プ	行為の例
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をすること。
	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の処理を行うことを要求すること。
手段や態様が社会通念上許容され	①身体的な攻撃（暴行、傷害等）	・殴る、蹴る、叩く等の暴行を行うこと。 ・物を投げつけること。

る範囲を超えるもの		・わざとぶつかること。 ・つばを吐きかけること。
	②精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）	・庁舎の物を壊すことをほのめかす発言やSNS等のインターネット上へ悪評を投稿することをほのめかす発言によって職員を脅すこと。 ・SNS等のインターネット上へ職員のプライバシーに係る情報の投稿等を行うこと。 ・職員の人格を否定するような言動（職員の性的指向・ジェンダーアイデンティティに関する侮辱的な言動を含む。）を行うこと。 ・土下座を強要すること。 ・盗撮や無断での撮影を行うこと。 ・職員の性的指向・ジェンダーアイデンティティ等の機微な個人情報について、当該職員の了解を得ずに他の者に暴露すること又は当該職員が開示することを強要する若しくは禁止すること。
	③威圧的な言動	・大きな声をあげて職員や周囲を威圧すること。 ・反社会的な言動を行うこと。
	④継続的、執拗な言動	・同様の質問を執拗に繰り返すこと。 ・当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立てを行うこと。 ・同様の電子メール等を執拗に繰り返し送りつけること。
	⑤拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）	・長時間にわたる居座りや電話で職員を拘束すること。

（以上の記載は例示であり、これらに限られるものではありません）

4 カスタマーハラスメントへの対応

職員に対し、カスタマーハラスメントに該当する又はそのおそれがあると判断した場合は、以下のとおり対応する。

(1) 時間的拘束・反復的な行為などへの対応

- ① 面談や電話等の時間は、原則として面談60分、電話等30分程度とする。
- ② その後も要求が続く場合は、上司に報告・相談する。
- ③ カスタマーハラスメントに該当すると判断した所属長等は、組織のルールとして「これ以上対応できない」旨を告げて退去を促し対応を終了する。
- ④ さらに居続ける場合は「退去命令」を出し、警察への通報を検討する。

(2) 威圧的な行動、過度な要求をする者への対応

- ① 面談等は、原則として職場の会議室・相談室などで行い、適宜ドアを開放するなど、他の職員の目が届く状況を確認する。
- ② 面談等は、複数人で対応し、必要に応じて「事後の事実確認を目的」として録音する。
- ③ 暴言、脅迫、威嚇、動画の撮影等は「ハラスメントにあたる」ことを告げて止めるように求める。
- ④ 態度が改まらない場合は、上記（1）の③④と同様とする。

(3) 揚げ足取り、権威型などへの対応

- ① 不用意な発言をせず、事実を明確に聞き取る。
- ② 要求が収まらない場合は、対応を上司と交代する。
- ③ 交代後も解決しない場合は、上記（1）の③④と同様とする。

(4) SNSへの投稿など、嫌がらせと認められる録音や撮影についての対応

- ① 原則として、庁舎等における撮影、放送、配信その他これらに類する行為を禁止する。
- ② 行為が収まらない相手に対しては、弁護士等に相談し、内容証明郵便の送付等による警告を行う。
- ③ 職員を誹謗中傷するSNSへの投稿等、嫌がらせと認められる投稿が判明した場合は、警察へ通報するとともに、投稿先のプラットフォーム運営者に対し削除を要請する。

(5) 職員及び村民の安全確保への対応

- ① 行為者から危害が加えられないよう一定の距離を保つなど、対応する職員及び周囲の村民の安全確保を優先する。
- ② 危害が加えられるおそれがある場合には、直ちに警察に通報する。

5 その他

(1) 基本方針の周知・啓発

職員に対し基本方針を周知するとともに、村ホームページへ掲載するなど広く周知・啓発し、カスタマーハラスメントを許さない村の基本姿勢を明確に示す。

(2) 専門機関との連携

個別事案に対しては、警察や顧問弁護士等との連携を図り、組織的に対応する。

(3) 職員への対策

- ① 職員に対し、カスタマーハラスメントに関する研修等を実施し、意識や知識の向上を図る。
- ② 職員がカスタマーハラスメントにより、心身の不調をきたすことがないよう、総務課に相談窓口を設置し、必要に応じ産業医等が適宜対応する。
- ③ この基本方針に加え、職員マニュアルの整備を行う。

令和8年9月9日

美浦村長 中島 栄