

令和8年10月1日

曾爾村におけるカスタマーハラスメント対応指針

曾爾村では、住民の皆様の権利を尊重し、公平・公正で質の高い行政サービスを提供することに努めております。

一方で、多数の住民の皆様への迅速な公務執行を妨げ、職員の人格や尊厳を傷つけるような一部の著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）に対しては、職員の安全と良好な職場環境を守るため、基本方針を定めます。

カスタマーハラスメントの定義

行政サービス利用者等からの社会通念上許容される範囲を超えた言動により、職員の就業環境や公務執行が害されるもの。また、人格や尊厳を侵害し精神的若しくは身体的な苦痛又は不快感を与えるもの。

カスタマーハラスメント対応指針

曾爾村では下記に該当する言動には誠意をもって対応しつつも、職員の人権を尊重するため、毅然とした態度で挑むとともに、これらの行為を受けた際は組織的に対応します。

○言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ・そもそも請求に理由がない又はサービス等と全く関係のない要求
（例：性的な要求、職員のプライバシーに関わる要求）
- ・対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
（例：契約金額の著しい減額の要求等）
- ・不当な損害賠償請求
（例：サービス等の内容と無関係である不当な賠償請求等）

○手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるものの

- ・身体的な攻撃（暴行・障害等）
（例：殴る・蹴る・叩くの暴行を行うこと、物を投げること、わざとぶつかること、つばを吐きかけること）
- ・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）

(例：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の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かすこと、SNS 等のインターネット上への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を行うこと、相手の性的指向・ジェンダーアイデンティティに関する侮辱的な言動を行うこと、盗撮や無断での撮影を行うこと)

- ・威圧的な言動

(例：大きな声をあげて職員や周囲を威圧すること、反社会的な言動をおこなうこと)

- ・継続的、執拗な言動

(例：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、執拗な責め立てをすること、同様の電子メール等を執拗に繰り返し送りつけること)

- ・拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

(例:長期間に渡る居座りや電話で職員を拘束すること)

これらは、庁内の対面で行われるもののみならず、電話や SNS 等のインターネット上において行われるものも含まれます。

なお、苦情のすべてがカスタマーハラスメントに該当するわけではなく、客観的にみて、社会通念上許容される範囲で行われたものは、正当な申し入れであり、カスタマーハラスメントには当たりません。

カスタマーハラスメント対策

○カスタマーハラスメント対応指針の周知・啓発

職員に指針を周知するとともに、村ホームページに掲載し、広く周知・啓発することで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打ち出します。

○曾爾村ハラスメント処理委員会の設置

職員よりカスタマーハラスメントに関する苦情相談があった場合には、職員個人に抱えこまず、解決が困難と判断した場合は、「曾爾村職員のハラスメントの防止等に関する規則」により、曾爾村ハラスメント処理委員会を設置し対処します。

○職員へのアンケートの実施

小さなトラブルの見える化をおこない、カスタマーハラスメントを許さないという組織風土の醸成を図ります。

○名札の表記の変更

トラブル防止とプライバシー保護のため、名札を姓のひらがなのみに変更しました。

相談窓口

曽爾村役場 総務企画課  0 7 4 5 - 9 4 - 2 1 0 1