

関川村職員の顧客ハラスメント対策に関する基本方針

令和8年9月策定

●顧客ハラスメントに対する基本的な姿勢

行政サービスの利用者等から寄せられる要望や意見等については、村政を推進するにあたって大変貴重なものであり、正当なものは丁寧に聞き取り、解決につなげるなど真摯に対応します。

その一方で、近年では、過剰な要求や行政サービスへの言いがかりなどにより、職員の人格を否定するような言動や脅迫、暴力など、職員の尊厳を傷つける行為などの「顧客ハラスメント」が増加傾向にあり、その対策が急務となっています。

これらの顧客ハラスメントは、職場環境を悪化させるだけでなく、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おそれがある重大な問題です。

関川村では、これらの行為に対しては、職員を守るとともに、村政に停滞を生じさせることなく適正な行政サービスの提供を継続していくため、組織一丸となって毅然と対応していきます。

●顧客ハラスメントの定義

「行政サービスの利用者等からの申出・要求のうち、申出・要求内容に妥当性がないもの又は申出・要求を実現するための手段・態様が社会通念上許容される範囲を超えるものであって、当該手段・態様により職員の就業環境が害されるもの」を顧客ハラスメントと定義します。

●顧客ハラスメントに該当する行為

社会通念上許容される範囲を超えたものとして顧客ハラスメントに該当する行為の具体例は以下のとおりですが、これらに限られるものではありません。

(1) 要求の内容に妥当性を欠く場合

- ① 行政サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- ② 要求の内容が関川村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や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

言動	具体例
身体的な攻撃	・ 殴る、蹴る、叩く、わざとぶつかるなどの暴力を振るう ・ つばを吐きかける
精神的な攻撃	・ 侮辱的発言をする ・ 差別的発言をする ・ 誹謗中傷をする
暴言	・ 大声で怒鳴る ・ 恫喝する ・ 罵声を浴びせる

脅迫	・物を壊す、物を投げる、机を叩く、凶器を持参する ・居座るなどして威圧する、威圧的な態度をとる ・「殺す」などといった脅しをする ・ＳＮＳ等のインターネット上へ悪評や職員のプライバシーに係る情報を投稿することをほのめかす ・反社会勢力とのつながりをほのめかす
性的な言動	・わいせつな行為、発言をする ・つきまとう
揚げ足取り、言いがかり	・言葉尻をとらえる ・言葉の粗探しをする ・話をすりかえる ・執拗に責め立てる ・「態度が気に入らない」などの発言をする
正当な理由のない過度な要求	・言いがかりによる金銭の要求をする ・制度上できないことを繰り返し要求する ・担当業務以外の苦情を言う
権威の行使	・優位な立場にいることを利用し暴言を吐く ・特別扱いをするよう要求する
拘束	・長時間電話で話す、居座る ・理由なく夜間や休日などの対応を要求する
繰り返し	・同様の質問を執拗に繰り返す ・電話を切ってもすぐにかかけ直す ・同様の電子メール等を執拗に繰り返し送りつける
非協力	・説明を聞かない（無視する） ・説明を聞いても納得、理解しない ・謝罪を受け入れない
会話の脱線・膠着	・本筋とは関係のない話をする ・自己主張ばかりで話が進まない
謝罪の要求	・土下座を強要する ・根拠もなく謝罪や金銭、物を要求する
無断撮影	・職場を無断で撮影する ・職員を無断で撮影する
投稿	・ＳＮＳ等のインターネット上に職員の氏名や画像を投稿する ・ＳＮＳ等のインターネット上に対応状況を投稿する

●カスタマーハラスメントへの職員の対応

職員がカスタマーハラスメントと認められる行為を受けた場合は、複数の職員で対応にあたることを主としつつ、関係部署に情報を共有するなど組織的に対応します。

また、状況に応じて、相手方にカスタマーハラスメントに該当する行為であることを明確に告げうえて、警告を行う、対応を中止する、退去を要求するなど毅然とした対応を実施します。

さらに悪質な場合には、警察へ通報する、弁護士に相談するなど法的な対応を行います。

●カスタマーハラスメントの基本的な対策について

- ・ カスタマーハラスメントに対する基本方針の周知
- ・ カスタマーハラスメント対応マニュアルの策定と職員への周知
- ・ 職員の相談対応体制の明示
- ・ カスタマーハラスメント防止啓発ポスターの掲示
- ・ 職員へのカスタマーハラスメント対応研修の実施