

芸西村カスタマーハラスメント対応基本方針

1. 基本的な考え方

芸西村は、村民の皆様に対して質の高い行政サービスを提供することを使命としており、村民からの御意見や御要望に対して、丁寧かつ真摯に対応することが重要であると考えています。

一方で、これらの御意見や御要望の中には、職員への過剰な要求、職員の人格を否定する言動、職員に対する暴力を伴うものなど、職員の尊厳を傷つけるものも存在します。このような言動は、職員の就業環境を悪化させるだけでなく、業務の円滑な遂行に支障をきたし、他の利用者への行政サービスの質の低下を招く重大な問題です。

芸西村では、これらの言動から職員を守るとともに、適正で質の高い行政サービスを提供するため、カスタマーハラスメントに該当する行為に対し、毅然とした態度で組織として対応します。

2. カスタマーハラスメントの定義

行政サービスの利用者等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当であって、当該手段・態様により職員の就業環境が害されるものをいいます。

3. カスタマーハラスメントの判断基準

- (1) 言葉の内容に妥当性はあるか
- (2) 手段・態様が社会通念上相当な範囲か

◆「言動の内容に妥当性がないもの」の例

- ・ 村に瑕疵・過失が認められないもの
- ・ 事実や根拠、因果関係がないもの
- ・ 村政に関係がないもの
- ・ 過剰な要求（過大な補償や謝罪の要求等）
- ・ 具体性を欠いた曖昧な要求
- ・ 差別的な言動
- ・ 性的な言動
- ・ 職員個人への攻撃、要求

◆「手段・態様が社会通念上不相当なもの」の例

- ・ 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の要求）
- ・ 威圧的な言動
- ・ 継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- ・ 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁、呼びつけ）

4. カスタマーハラスメントへの対応

職員に対するカスタマーハラスメントが疑われる言動があった場合には、以下の対応を実施します。

(1) 組織的対応

- 複数の職員で対応するなど、職員を守るため組織的に対応します
- 対応状況を記録し、組織内で情報を共有します

(2) 毅然とした対応

- 状況に応じて警告を行う
- 対応を中止するなど、毅然とした態度で対応します

(3) 法的対応

- 悪質と判断される場合には、警察へ通報します
- 必要に応じて弁護士に相談するなど、法的に対応します

5. 基本的な対策

- カスタマーハラスメントに対する芸西村の基本姿勢の明確化、職員への周知・啓発
- 職員のための相談体制の整備
- 職員への研修
- 庁舎内にカスタマーハラスメント防止の啓発ポスターを提示