

東海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

- 行政サービスの利用者等からのご意見，ご要望に真摯に対応します。
- カスタマーハラスメントから職員を守り，適正な行政サービスを提供します。
- カスタマーハラスメントには，毅然として組織的に対応します。

村では，質の高い行政サービスの提供に努めております。サービスの利用者等から寄せられるご意見やご要望は提供するサービスの向上のための貴重なものであり，これらに対しては真摯に耳を傾け，誠実に対応してまいります。

一方，近年，社会全体で顧客等からの著しい迷惑行為，いわゆる「カスタマーハラスメント」が問題となっています。村においても，カスタマーハラスメントにより職員の就業環境が害されることで，結果として行政サービスの低下が懸念されます。

村では，カスタマーハラスメントに対し，毅然として組織的に対応し，職員がその能力を十分に発揮できる就業環境を守ることで，行政サービスの適正な提供に努めてまいります。

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，行政サービスの利用者等の言動であって，当該言動の要求の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・態様が社会通念上許容される範囲を超えるものであり，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。

【カスタマーハラスメントに該当しうるもの】

(1) 要求内容に妥当性を欠くもの

例) ▼事実や根拠のない要求

▼村に対する過大な謝罪や補償の要求

▼村の行政サービスの内容と関係がない要求

(2) 手段・態様が社会通念上不相当なもの

例) ▼身体的又は精神的な攻撃

▼威圧的な言動

▼必要以上の長時間にわたる拘束や執拗な言動

▼差別的・性的な言動

▼職員個人への攻撃，要求

▼盗撮や無断での撮影・録音

▼SNS への投稿等による誹謗中傷や職員の氏名公開

▼その他職員の尊厳を著しく損なう言動

3 村の取組

職員が安心して勤務し，適正な行政サービスを提供できるよう，行政サービスの利用者等及び職員の双方の事情に十分配慮したうえで，2つの観点から取り組みます。

(1) カスタマーハラスメント発生時の対応

▼言動の中止を求める警告

▼応対の打ち切り

▼緊急性の高い事案や悪質な事案である場合には警察への通報や弁護士への相談，その他法的手段を含めた必要な措置の実施

(2) カスタマーハラスメントの予防，対策

▼カスタマーハラスメントを防止するための情報発信による啓発

▼組織的に対応するために，必要なマニュアル等の整備

▼カスタマーハラスメントに係る理解を深めるための職員研修

▼職員相談等窓口の周知

▼メンタルヘルス相談，職員相談等による職員の心身のフォロー

令和8年9月1日

東海村長

山田 修