

田野畑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

田野畑村では、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。令和 7 年 6 月 11 日には、「労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律」が改正され、職場におけるカスタマーハラスメント防止のための雇用管理上の措置を講ずることを事業主に義務づける規定が追加されました。

これを受け、村では、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、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ための方針を策定するものです。

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、不相当なものであって、当該手段・態様により、職員の就業環境が害されるものをいいます。（2022 年 2 月厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」より）

3 カスタマーハラスメントに該当する具体的行為の例

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- ・威圧的な言動（大声での恫喝、物を叩く）
- ・土下座、謝罪の要求
- ・継続的な（繰り返される）、執拗な言動
- ・拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）
- ・差別的な言動
- ・性的な言動
- ・正当な理由のない過度な要求（制度上対応できないことへの要求）
- ・正当な理由のない業務スペースへの立ち入り など

4 カスタマーハラスメントへの対応

- ・カスタマーハラスメントと判断される行為等が認められた場合は、職員を守るため、組織的に対応します。
- ・悪質な行為や犯罪行為と判断される行為等が認められた場合は対応を中断させていただくほか、田野畑村不当要求行為等対策要綱に基づき、警察や弁護士に相談のうえ、法的措置を含め、厳正に対応します。

5 カスタマーハラスメント対策

- ・カスタマーハラスメントに対する基本姿勢の明確化、職員への周知・啓発
- ・職員への教育・研修
- ・職員のための相談対応体制の整備
- ・警察への通報や、弁護士等への相談