

南阿蘇村職員カスタマーハラスメント防止対策基本方針

令和 8 年 10 月 1 日

南阿蘇村

1 基本的な考え方

南阿蘇村（以下「村」という。）では、村民や行政サービス利用者等（以下「利用者」という。）からの村政運営に対する意見や要望は、その重要性を十分理解し、行政サービスをより良いものとするうえで貴重なものと位置づけ、これらを誠実に受け止め丁寧に対応することに努めています。

一方で、その対応の過程において、社会通念を逸脱した不当な要求や、村の事業に従事する者（以下「職員等」という。）の業務範囲を超える対応の強要、加えて人格を否定するような暴言や威圧的な言動が見受けられることがあります。こうした行為は、職員等の心身の健康や尊厳を著しく損ない、業務の遂行や職場環境に深刻な悪影響を及ぼすものであり、他の村民への行政サービスの低下につながる恐れがあります。

村では、職員等の人権と安全を守り、安心して職務に専念できる健全な職場環境を確保することが村民への安定した行政サービスの継続的な提供に資すると考え、職員等へのカスタマーハラスメント行為が確認された際は、職員等を守るとともに行政サービスを適正に提供するため、「南阿蘇村職員カスタマーハラスメント防止対策基本方針」を策定し、職場におけるカスタマーハラスメント防止に向けた取り組みを一層強化してまいります。

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、村民、事業者、施設利用者その他村の事業に関係を有する者からのクレーム・言動であって、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・態様が社会通念上許容される範囲を超えたものにより、職員等の就業環境が害されるものをいい、次の 3 つの要件をいずれも満たすものを定義します。

- ① 村民、事業者、施設利用者、その他利害関係者による言動
 - ② 職員等が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えるもの
 - ③ 職員等の就業環境が害されるもの
- ※電話・メール・SNS 等のオンライン上の言動も含む。

3 カスタマーハラスメントに該当する行為

利用者からの言動のうち、要求内容の妥当性を欠くもの、あるいは、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、職員等の就業環境が害されるもの

(1) 要求の内容が妥当性を欠く場合の例

- ・行政サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- ・要求の内容が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・態様が社会通念上不相当な言動の例

ア 要求内容の妥当性にかかわらず不相当とされる可能性が高いもの

- ・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
- ・土下座の要求
- ・断続的に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、長時間の電話）
- ・差別的な言動
- ・性的な言動
- ・職員個人への攻撃、要求

イ 要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの

- ・金銭などの補償要求
- ・謝罪の要求
- ・優遇措置の要求
- ・職員に対する処罰の要求
- ・特定の職員を指名する対応要求

(3) その他の迷惑行為の例

業務妨害や他の利用者への迷惑行為であっても、要求の実現を目的とした手段や態様として行われる場合は、カスタマーハラスメントに該当します。具体的事例は以下のとおりです。

- ・職場の占拠
- ・他の利用者への威嚇・罵声・差別的発言
- ・順番の妨害や割り込み行為

- ・大声や騒動による業務妨害や他の利用者への妨害
- ・他の利用者を無断撮影・録音し、威圧や嫌がらせに利用する行為
- ・他の利用者に対する執拗な干渉や絡み行為

4 カスタマーハラスメントへの対応

上記の例を含め、職員等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、原則として複数名で対応するとともに、状況に応じて、注意・警告を行う、速やかに対応を終了する、退去を求めるなど、組織として一体的に対応します。対応に応じない場合は、南阿蘇村庁舎管理規則に基づく退去命令を発出するほか、悪質であると判断される場合には、警察への通報や顧問弁護士への相談など、法的対応を含めて毅然と対処します。

(1) 時間的拘束・反復的な行為などへの対応

- ・面談等の時間は、対面 60 分、電話 30 分を一応の目安とします。ただし、暴言、威圧的言動、同一内容の反復、他の業務への支障等が認められる場合には、その時間に達していなくても対応を終了します。

(2) 威圧的な言動、過度な要求をするものに対する面談場所、録音の実施等について

- ・面談は原則として、複数の職員で対応し、庁舎等の会議室など、職員等が冷静に説明できる場所で行います。
- ・会議室等を使用する場合は、原則としてドアを解放するなど、他の職員の目が届く状況で行います。
- ・カスタマーハラスメント防止のため、威圧的な言動・過度な要求をするものでなくても、対応内容の正確な記録及び職員の安全確保等のため、必要に応じて窓口や電話での会話を録音します。この場合、個人情報保護法その他関係法令に従い、取得した情報を適切に取り扱うこととします。

(3) SNS への投稿など嫌がらせと認められる録音や撮影について

- ・庁舎等における撮影、録音、録画、放送、配信その他これらに類する行為は、南阿蘇村庁舎等管理規則第 8 条第 1 項第 8 号の規定に基づき、禁止します。(ただし、公務上支障がないものを除きます。)
- ・カスタマーハラスメント行為が収まらない相手に対しては、弁護士等に相談し、内容証明を送付するなどの警告を行います。
- ・職員を誹謗中傷する SNS への投稿等、嫌がらせと認められる投稿が判明

した場合は、投稿内容、継続性、職員への危害のおそれその他の事情を踏まえ、必要に応じて警察への相談・通報、掲載先の運営者への削除申請、顧問弁護士への相談その他必要な措置を講じます。

(4) 職員等の安全確保について

- ・行為者から危害が加えられないよう一定の距離を保つなど、対応する職員等の安全確保を優先します。
- ・危害が加えられる恐れがある場合には、直ちに警察へ通報します。

(5) 南阿蘇村不当要求行為等の防止に関する条例に基づく対応

- ・カスタマーハラスメント行為の内容により、南阿蘇村不当要求行為等の防止に関する条例に基づき組織的に、かつ、警察その他の関係機関と緊密な連携により対処します。

(6) 職員のフォロー、部署を超えた対応について

- ・対応している職員が孤立してしまわないよう周囲の職員も他人事とせず、状況を注視するとともに、必要に応じて対応に加わり、また、管理職職員などと状況を共有します。
- ・職場内において不当行為や不法行為等が発生した場合、担当課は原則として総務課総務係に連絡し、必要な助言や指導を求めます。また、状況に応じて、総務課総務係は担当課と連携し、相手方へ対応に当たります。

5 その他

(1) 基本方針の周知・啓発

職員等に対し基本方針を周知するとともに、村ホームページへの掲載や職場内での啓発ポスターの掲示など広く周知・啓発しカスタマーハラスメントを許さない基本姿勢を明確に示し、村民に対しても理解を求めます。

(2) 職員への教育・研修

職員等に対し、カスタマーハラスメントに関する研修等を実施することで、意識や知識の向上を図ります。

(3) 職員等のための相談対応体制の整備

職員等がカスタマーハラスメントにより、心身の不調を来すことがないように、総務課内に相談窓口を設置し、必要に応じ産業医が対処します。

(4) 専門機関との連携

警察や顧問弁護士等との連携を図り、組織的に対応します。