

山添村カスタマーハラスメント対応方針

1 基本原則

山添村では、村民の村政運営に対する要望等の重要性を十分に理解し、誠実にその内容を受け止め、より一層質の高い村民サービスの提供や村民の福祉増進を図ることに努めています。

その過程において、不当な要求等のカスタマーハラスメントに該当する行為が見受けられた場合には、職員の人格を傷つけ、安全で働きやすい職場環境の悪化に繋がり、通常の業務への支障や他の利用者へのサービスの低下を招く恐れがあります。

村民の皆様から窓口などで寄せられるご意見やご要望は、村民サービスの向上や業務の改善につながる貴重な機会であり、真摯に受け止め対応するよう努めていますが、カスタマーハラスメントに対しては組織的に毅然とした態度で対応を行うものとします。

2 カスタマーハラスメントの定義等

(1) 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からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求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当なものであって、当該手段・態様により、職員の就業環境を阻害すること、または職員の尊厳を著しく傷つけるものをいいます。

(2) カスタマーハラスメントに該当する具体的行為

タイプ	行為の例
①時間の拘束	・長時間の拘束、居座り、電話 ・長時間の拘束により業務に支障を及ぼす行為
②行為の繰り返し	・頻繁に来庁し、その度にクレームを行う ・度重なる電話 ・複数部署にまたがる複数回のクレーム
③暴言・暴力	・大声、暴言で執拗に職員を責める ・庁舎内で大きな声をあげて秩序を乱す ・大声で恫喝、罵声、暴言の繰り返し ・殴る、蹴る等の暴力行為

④揚げ足取り	<ul style="list-style-type: none"> ・電話対応での揚げ足取り ・自らの要求を繰り返し、通らない場合は言葉尻を捉える、粗探しをしてくる ・同じ質問を繰り返し、対応のミスが出たところを責める ・一方的な役場の落ち度に対してのクレーム ・当初の話からすり替え、揚げ足取り、執拗な攻め立て
⑤脅迫	<ul style="list-style-type: none"> ・脅迫的な言動、反社会的な言動 ・物を壊す、殺すといった発言による脅し ・SNSやマスコミへの暴露をほのめかした脅し
⑥盗撮・録音	<ul style="list-style-type: none"> ・カメラやスマートフォン等による職員や職場の無断撮影、録音
⑦SNSへの投稿	<ul style="list-style-type: none"> ・インターネット上の投稿（職員の個人情報） ・村役場職員の信用を毀損させる行為
⑧正当な理由のない過度な要求	<ul style="list-style-type: none"> ・言いがかりによる金銭要求 ・私物（スマートフォン、PC等）の故障についての金銭要求 ・難癖をつけた税、保険料、使用料、手数料等の未払い、代金の返金要求 ・制度上対応できないことへの要求（必要手続きの拒否・不備、不当な手続きの許可など） ・施設設備等への過剰な要求 ・担当業務外の苦情（国、県、他市町村に関するもの等） ・業務時間外の対応要求 ・自宅等の業務場所以外へ職員を呼ぶ ・個人、上司、性別、年齢等、特定の職員を指名する対応要求 ・謝罪（文書要求含む）、土下座、職員の異動、辞職の要求
⑨権威型	<ul style="list-style-type: none"> ・優位な立場（村長や議員の知り合いをかたる者、元役場職員等）にしていることを利用した暴言、特別扱いの要求
⑩セクハラ	<ul style="list-style-type: none"> ・特定の職員へのつきまとい ・職員へのわいせつな行為や盗撮
⑪その他	<ul style="list-style-type: none"> ・正当な理由のない業務スペースへの立ち入り ・職員を誹謗中傷するビラの配布

(以上は例示であり、これらに限られるものではありません)

3 カスタマーハラスメントへの対応

行政サービスの利用者等からの要望や意見には、利用者のそれぞれの事情に考慮した上、真摯に耳を傾け、丁寧に説明するなど適切な対応に努めます。

その中でカスタマーハラスメントが行われた場合には、職員を守るため、複数の職員で対応する・職員からの相談に応じるなど組織的に対応します。

また、状況に応じて、注意、警告を行う、対応を中止するなど毅然と対応します。さらに、悪質と判断される場合には、警察へ通報する・弁護士に相談するなどの法的に対応します。

4 その他の対策

- ・職員の名札デザインの変更

職員の名札を「ひらがなの名字」に変更します。

- ・窓口対応の録音

行政サービスの質の向上、窓口対応での内容確認のため、必要な場合は会話の音声録音を実施します。

令和8年4月1日

山添村長 野村 栄作