

朝日村カスタマーハラスメント対策基本方針

初版 令和8年9月28日

1. はじめに

(1) 策定の趣旨と背景

近年、カスタマーハラスメントが社会的な問題として認識されています。令和7年に「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、令和8年10月1日からカスタマーハラスメントを防止するために雇用管理上必要な措置を講じることが事業主の義務となりました。

行政に寄せられる意見や要望は貴重なものであり、正当な意見や要望については真摯に対応しなければなりません。一方で、職員の人格を否定する言動や暴力を伴うものなど、職員の尊厳を傷つける行為もあり、こうした行為は職場環境や職員の心身の健康への悪影響をもたらすほか、業務遂行に著しい障害を与え、行政サービスの質の低下を招くなど、重大な問題になることも懸念されています。

(2) 本指針の目的と対象

質の高い行政サービスを安定的に提供するため、組織的なカスタマーハラスメント対策を講じることにより、職員の安全を確保し、安心して働ける職場環境を確保することを目的に基本方針を定めます。

本基本方針は、朝日村の全職員（正規職員、非正規職員を含む）に適用します。

2. カスタマーハラスメントの定義

(1) 定義の要素

事務所及び出先等の職員が業務を遂行する場所（以下、「職場」という。）におけるカスタマーハラスメントは、職場において行われる以下の要素を全て満たすものとします。

判断に当たっては要求内容のみでなく、発言の態様・継続性・頻度・職員への心理的負担・業務への影響等を総合的に考慮します。また、一見すると正当な要求であっても、その伝達方法や行為態様が著しく不適切な場合には、カスタマーハラスメントに該当する場合があります。

- ① 住民及び議員、事業者、報道機関、国・県・他の地方公共団体、その他職員が従事する職務に関し当該職員に係る全ての者（以下、「住民等」という。）からの言動
- ② 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たもの
- ③ 職員が精神的若しくは身体的に苦痛を与えられ、職員の人格若しくは尊厳が害され、又は職員の勤務環境が害されるもの

(2) 場所等

職場におけるカスタマーハラスメントは、施設等において対面で行われるもののほか、電話やSNS等のインターネット上において行われるものも含まれます。

(3) 社会通念上許容される範囲を超えた言動等

言動の内容	・ 要求に理由がない、行政サービスと全く関係のない要求 ・ 想定している行政サービスを著しく超える要求 ・ 対応が著しく困難又は対応が不可能な要求 ・ 不当な損害賠償要求
手段や態様	・ 身体的な攻撃（暴行、傷害等） ・ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の強要等） ・ 威圧的な言動 ・ 継続的、執拗な言動 ・ 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

3. 事業主の責務と方針

本村は、住民福祉の向上と質の高い行政サービスを安定的に提供するため、職員の安全確保と安心して働ける職場環境の整備に努めます。住民等からの社会通念上許容される範囲を超える悪質な要求や言動（カスタマーハラスメント）に対しては、職員個人に対応を任せることなく、組織全体で毅然とした態度で対応し、職員の人権と尊厳を守るため、本方針に基づき実効性のある対策を推進します。

(1) 組織としての毅然とした対応と職員の保護

カスタマーハラスメントを放置せず、組織として毅然と対応します。職員の安全を第一に守り、心身の健康と人権を尊重します。カスタマーハラスメントが発生した場合は、職員を孤立させることなく、組織的に対応します。

(2) 公正な行政サービスの維持と接遇の向上

一部の不当な要求や言動による行政サービスの低下を防ぎ、すべての住民が公平・公正にサービスを受けられる環境を守ります。職員は、日頃から自らの業務を村民等の目線で振り返り、見直しや改善に取り組むとともに、接遇の向上に努めます。

(3) 職員への周知・啓発及び研修の実施

基本方針及び対応マニュアルの共有、研修の実施を通じて全庁的なカスタマーハラスメント防止の意識の浸透を図ります。

(4) 実効性のある相談体制の整備と相談者の保護

相談窓口を明確化し、迅速な支援体制を構築します。また、相談者のプライバシーを保護し、相談などを理由とした不利益な取扱いを一切行わないことで、職員が安心して声を上げられる環境を守ります。

(5) 継続的な検証と見直し

実際に発生した事案の検証や職員の意見を踏まえ、実態に即したマニュアルや対策の見直しを定期的に行います。

4. 組織体制

カスタマーハラスメント対策を推進するために、以下の体制を構築します。

(1) カスタマーハラスメント対策最高責任者

村長はカスタマーハラスメントに対して毅然とした態度で対応し、職員を保護する旨の方針を明確化し、組織全体でカスタマーハラスメント対策全般に取り組む強い意志を示します。

(2) カスタマーハラスメント対策推進責任者

総務課長はカスタマーハラスメント対策に係る方針や対応方法、研修や周知、再発防止策の検討・実施を取りまとめ、相談窓口担当者から実際に発生した事案等の情報を共有し、対策全体を所管します。

(3) カスタマーハラスメント対応責任者

各所属長は、カスタマーハラスメント対策についてマニュアルに基づき適切に対応するとともに、カスタマーハラスメントが発生したとき又は発生する恐れがあるときは、所属する職員が職務を公正に執行できるよう、適切な指導監督を行います。

5. 相談体制及び職員への支援

(1) 相談窓口の設置

総務課内に相談窓口を設置し、職員からの相談に対応します。相談窓口に従事する職員は人事・労務担当者のうち、あらかじめ指定された者とします。

(2) 相談窓口の機能

相談窓口は、以下の相談に対応するものとします。

- ① 対応責任者からカスタマーハラスメントへの対応に関する相談
- ② カスタマーハラスメント被害を受けた職員からの相談のうち対応責任者で対応できないもの

(3) 対応責任者（所属長）の役割

所属長は、カスタマーハラスメントを受けた職員に対し、次の支援を行います。

- ① 速やかな面談の実施
- ② 心身の状況確認及び必要な配慮
- ③ 業務分担の見直し又は応援体制の確保
- ④ 必要に応じた産業医等との連携
- ⑤ 継続的なフォローアップ

6. カスタマーハラスメントへの対応等

住民等の正当な申し入れであっても、職員の適切でない言動が発端となってカスタマーハラスメントに発展する可能性があることを理解し、職員は、日頃から法令及び関係例規を遵守し、住民等に対して責任をもって誠実かつ丁寧に対応することとし、所掌する事務及び村が行う行政サービスをよく理解し、住民等の理解と納得が得られるよう対応力の向上に努めます。

カスタマーハラスメントへの対応については、事案発生時の対応フローをふまえたマニュアル

ルを整備し、冷静かつ毅然とした態度で適正に対応します。

7. プライバシー保護と不利益取扱い禁止

(1) 個人情報の管理

個人情報の保護には十分に配慮しながら、必要な範囲で取り扱うものとします。

(2) 相談者の保護

相談者や対応職員のプライバシーを徹底して保護し、相談したことや対応を求めたことを理由とした不利益な取扱いを一切行いません。