

日高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

日高村では、住民をはじめとする行政サービス利用者等からの様々なご意見やご要望に対して、誠実かつ適切な対応を心がけ、行政サービス向上に真摯^{しんし}に取り組んでいます。

一方で、様々なご意見やご要望の中にある、不当な要求や社会通念上許容される範囲を超えた言動は、職員の心身の安全や尊厳を深く傷つけ、勤務環境を悪化させるだけでなく、通常の業務へも支障をきたし、行政サービスの低下を招きかねない事態となります。

村では、職員の心身の安全を確保し、勤務環境の悪化を防ぐとともに、行政サービス維持・向上のため、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^{きぜん}と対応し、職員を守るとともに、カスタマーハラスメントの防止に積極的に取り組んでいきます。

2. カスタマーハラスメントの定義

行政サービス利用者等からの言動であって、職員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たものにより、職員が身体的又は精神的な苦痛を与えられ、職員の勤務環境が害されることをいいます。

カスタマーハラスメントとなり得る主な行為の例

◆要求内容が相当性を欠くもの

根拠のない要求、行政上の権限を超える対応の強要など

◆手段・態様が不相当なもの

- ・身体的・精神的な攻撃(暴行、傷害、脅迫、威嚇^{きょうはく}、侮辱^{いかく}、暴言、人格を否定する発言)
- ・継続的・執拗^{しつよう}な言動(長時間の拘束、同じ内容の執拗^{しつよう}な繰り返し、土下座の要求など)
- ・威圧^{いあつてき}的な態度、性的な言動、差別的な言動
- ・SNS やインターネット上での誹謗中傷^{ひぼうちゅうしょう}、プライバシー侵害
- ・正当な理由のない執拗^{しつよう}な面会要求や電話等の過度な要求

3. カスタマーハラスメントへの対応と対策

- ◆個人の職員に対応を任せることなく、組織全体として毅然^{きぜん}と対応します。
- ◆相談窓口を設置し、職員が気軽に相談・報告できる体制を構築します。
- ◆基本方針の周知や職員への研修の実施により対応スキルや心構えの向上を図ります。