

より良い行政サービスを提供するため

「豊丘村カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定しました。

豊丘村では、住民の皆様への公平かつ円滑な行政サービスの提供に努めています。その一方で、近年、行政サービス利用者等からのクレームや言動の中には、要求内容の妥当性に照らして、その手段・態様が社会通念上不相当なもの（カスタマーハラスメント）が見受けられます。

これらは職員の就業環境を害し、行政サービスの公正な執行や他の住民の皆様へのサービス提供に支障をきたすおそれがあるため、本村では以下のとおり「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。

すべての住民の皆様に対して公平で質の高い行政サービスを継続して提供するため、また、現場で働く職員が安心して職務に専念できる環境を守るため、本方針を策定しました。ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

① カスタマーハラスメントの定義

本方針において「カスタマーハラスメント」とは、行政サービス利用者等（村内の事業者や来村者等も含みます。）からのクレームまたは言動のうち、要求内容の妥当性に照らして、要求を実現するための手段または態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段または態様により、職員の勤務環境が害されるものをいいます。

② 対象となる主な行為の態様

要求の内容が妥当であるか否かにかかわらず、手段・態様が不相当であるものとして、例えば以下のような行為が該当します。

※ これらに限定するものではありません。

- ・ 暴言・侮辱・人格を否定する言動
- ・ 暴力、威嚇、脅迫的な言動
- ・ 同じ内容の執拗な繰り返し（長時間の拘束、過度な反復要求など）
- ・ 行政の継続性や公平性に支障を来す不当な要求
- ・ 過去の案件を盾にした執拗な職員批判
- ・ 正当な理由のない謝罪の要求や職員の処罰の要求
- ・ SNS やインターネット上での誹謗中傷
- ・ セクシャルハラスメントその他尊厳を傷つける言動
- ・ 庁舎内における無断撮影や、立ち入り禁止場所への侵入等

③ カスタマーハラスメントに対する基本姿勢

➤ 組織的・毅然とした対応

個人で対応せず、組織として毅然とした態度で臨み、職員の安全確保と心身のケアを最優先します。

➤ 悪質事案における法的措置等

悪質な行為や犯罪行為と判断される事案に対しては、警察への通報や弁護士と連携した法的措置（刑事告訴や法的請求等）を含め、厳正に対処します。

④ 行政サービス利用者（住民）の皆様へのお願い

本村は、これからも住民の皆様からのご意見を大切にし、より良い行政サービスの提供に努めてまいります。なお、本方針は、住民の皆様からの率直なご意見や、正当な行政手続き・ご要望を制限するものではありません。これまでどおり、適切に対処してまいりますので、安心してご相談ください。

住民の皆様におかれましては、本方針に基づく諸対応について、ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

【本方針に関するお問い合わせ先】

豊丘村役場 総務課（Tel:0265-35-3322）

※ この方針は、改正労働施策総合推進法と改正人事院規則に基づき義務化された、職員をカスタマーハラスメントから守るための措置の一環として策定しています。

〔改正法・規則の施行日 令和8年10月1日〕