渡嘉敷村カスタマーハラスメントに対する基本方針

渡嘉敷村では、全ての職員が個人としての尊厳を傷つけられることなく、安心して能力を発揮できる勤務環境を確保することが、持続可能で質の高い行政サービスを安定的に住民の皆様へ提供するために不可欠であると考えております。

本方針は、法令（労働施策総合推進法等）及び国・県の方針に基づき、行政サービスを適正に提供するため、また職員を守るため、本村におけるカスタマーハラスメント（以下「カスハラ」という。）に対する基本的な考え方と姿勢を内外に表明するものです。

１．基本姿勢

私たちは、住民の皆様からの建設的なご意見、ご要望、正当な苦情に対しては、全体の奉仕者として常に対応に努めます。しかし、職員に対する暴言や脅迫、理不尽な要求などのハラスメント行為に対しては、職員個人に孤立させることなく、組織として一切妥協せず、毅然とした態度で対応していきます。

２．カスハラの定義等

本村におけるカスハラとは、

「行政サービスの利用者等からの言動のうち、業務の性質に照らして、当該要求を実現するための手段・態度が許容される範囲を超えるものにより、職員が精神的・身体的な苦痛を与えられ、人格や尊厳または勤務環境を害するもの」

をいう。

対象となる職員	特別職・正規職員・非常勤職員・会計年度任用職員・派遣職員及び本村の業務を受託する民間事業者の従業員など、本村の業務に従事する全ての就業者
対象となる行為者	窓口への来庁者・電話の問い合わせ者・事業者・その他対面・非対面（電話、書面、電子メール、SNS 等）を問わず、職員が職務を執行するにあたり関わる全ての者

３．対象となる主なハラスメント言動（禁止行為）

社会通念上許容される範囲を超える言動として、以下の行為をカスハラと判断し、対応制限や退居、警察連携等の対象とします。

①身体的な攻撃

暴行、傷害、物を投げつける等

②精神的な攻撃

「馬鹿」「税金泥棒」などの人格否定・暴言・土下座の強要等

③脅迫・脅し

「殺す」「家を突き止める」「ＳＮＳで晒す」などの危害・不利益の予告等

④威圧的な言動

大声での威嚇、激しく机や壁を叩く、反社会的勢力の誇示等

⑤長時間の拘束

「お引き取り（通話終了）ください」と指示しても庁舎等に居座る、不当に長時間の電話を続ける等

⑥継続的・執拗な抗議

説明を尽くしても同様の理不尽なクレームや質問を執拗に繰り返す等

⑦プライバシー侵害・ネット晒し

職員個人の容姿や氏名の無断撮影、録音、ＳＮＳ等への投稿・晒し行為等

⑧不当・過度な要求

法令・制度上不可能な特別対応の強要、過剰な金銭補償等の要求等

⑨差別的な言動・セクシャルハラスメント

性別・人種・障害等に関する侮辱的言動、性的な発言やつきまとい行為等

４．カスハラへの対応

① カスハラがあった場合は、組織として毅然と対応し、状況に応じて注意・警告、対応を終了するとともに、より適切な対応のため事案によっては、警察や顧問弁護士等と連携し、法的措置を検討する。

② 職員に対しては、カスハラへの対応に関する研修を実施し、職員の資質向上を図るとともに、職員のために相談体制の整備、顧問弁護士等も活用しながらカスハラ防止策に取り組む。

③ カスハラに対して、組織として毅然とした態度で対応し、その内容に応じて、迅速かつ適切に職員の救済を図り、もって職員の良好な勤務環境を確保するための対応マニュアルを策定する。

④ 行政サービス利用者等に対して、渡嘉敷村におけるカスハラ防止策の取組等の周知及び啓発を行う。

令和８年10月１日

渡嘉敷村長　新　里　武　広