

大鹿村カスタマーハラスメント対応基本方針

令和 8 年 10 月 1 日

1. 策定の背景と目的

大鹿村（以下「本村」という。）は、日本で最も美しい村連合の加盟村として、豊かな自然と伝統文化を守り、住民の皆様と職員が信頼関係に基づき、共に支え合う温かい地域社会の維持に努めています。日頃より、村政に対する多くの建設的なご意見やご提案をいただき、深く感謝申し上げます。

しかしながら、行政手続きや窓口対応において、職員に対する社会通念上許容される範囲を超えた著しい迷惑行為（以下「カスタマーハラスメント」という。）が一部で見受けられます。これらの行為は、職員の尊厳を傷つけ、安全な職場環境を脅かすだけでなく、他の多くの住民の皆様への迅速かつ質の高い行政サービスの継続的な提供を妨げる重大な課題となっています。2026 年 10 月 1 日の改正労働施策総合推進法の施行に伴い、地方公務員を含む事業主に対し、カスタマーハラスメント防止のための雇用管理上の措置が義務付けられたことを受け、本村では働く職員の心身の健康と安全を守り、すべての住民の皆様へ公平・公正な行政サービスを安定的かつ持続的に届けるため、基本方針を策定します。

2. 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、住民等からの不当・過剰な要求、または要求の内容が妥当であっても、その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り、職員の就業環境が害される行為をいいます。

大鹿村における具体的な対象行為として、以下のものを想定します。

（1）精神的な攻撃・威迫行為

- ・職員個人に対する怒声、罵声、侮辱、人格否定、または脅迫的な言動
- ・SNS、インターネット上、または地域コミュニティ内での職員個人の氏名・写真の無断掲載（晒し行為）や誹謗中傷

（2）過剰または不当な要求

- ・法令や村の規定上、認められない例外対応・特別扱いの強要
- ・職員個人に対する必要性のない対面謝罪の要求、または謝罪文（始末書等）の作成強要

（3）拘束的・執拗な言動

- ・合理的理由のない長時間の窓口居座り、執拗な電話の繰り返しによる業務の妨害
- ・閉庁時間外やプライベートな時間・場所における対応の要求

（4）威圧的な態度

- ・机を叩く、物を投げる、または大声を上げて周囲の他の住民を威嚇する行為

3. 組織としての対応原則

本村は、カスタマーハラスメントが発生した場合、担当職員個人に対応を委ねず、以下の原則に基づき組織全体で毅然とした態度で臨みます。

(1) 組織的対応の徹底

顔見知りの多い小規模な地域コミュニティだからこそ、担当職員が一人で問題を抱え込まないよう、直ちに上司や周囲の職員が交代、または複数人での対応に切り替えます。各課に「対応責任者」を配置し、組織防衛のラインを明確にします。

(2) 合理的配慮と柔軟な運用の例外規定

本村の特性として、高齢の方が多く、説明や手続きに丁寧な時間を要する場合があります。これらは「合理的配慮」に基づき誠実に対応を継続するものとし、本方針が定める悪質なカスタマーハラスメント（行政妨害行為）とは厳格に区別し、硬直的な運用は行いません。

(3) 客観的な証拠の確保

暴言や威嚇行為が発生した、またはその恐れが強いと組織が判断した場合は、事前の承諾を得ることなく、通話の録音や窓口での録画を行い、客観的な記録を残します。

(4) 業務（対応）の打ち切り基準

同様の主張の繰り返しや長時間の拘束に対し、説明を尽くしても状況がこう着し、概ね15分から30分（または1回1時間）が経過した段階で、組織の判断として対応を打ち切り、お引き取りまたは通話を終了する通告を行います。

4. 職員を守るための環境整備

本方針の効力を担保するため、役場庁舎内および各出先機関において以下のハード・ソフト両面の対策を推進します。

- ・電話自動録音システムの導入
- ・カスタマーハラスメントに直面した際の初動フレーズや対応手順を定めた職員向けマニュアルの配備
- ・被害を受けた職員のメンタルヘルスケアおよび相談窓口の設置

5. 村民の皆様へのお願い

本方針は、決して住民の皆様からの正当なご意見や苦情を制限するものではありません。大鹿村の素晴らしい地域社会と、すべての住民の皆様へ届けるべき公平・公正な行政サービスを未来にわたって守り続けるため、お互いを尊重し合う、より良い環境づくりに皆様のご理解とご協力を心よりお願い申し上げます。