

神津島村カスタマー・ハラスメント防止に関する基本方針

1 指針の目的

この指針は、神津島村の職員が安全かつ安心して職務を遂行できる勤務環境を確保するとともに、村民等への適切な行政サービスの提供を維持することを目的とする。

2 基本方針

神津島村は、住民等からの意見、要望及び苦情に誠実に対応する。一方で、社会通念上許容される範囲を超える言動については組織として毅然と対応し、職員を守る。

3 定義

カスタマー・ハラスメントとは、行政サービス利用者等からの社会通念上許容される範囲を超える言動、迷惑行為により、職員の人格、尊厳又は勤務環境が害されることをいう。

4 具体例

暴言、脅迫、威圧的言動、長時間拘束、不退去、不当要求、SNS上の誹謗中傷等を含む。

5 村の責務

防止方針の周知、相談体制整備、研修実施、迅速な対応及び再発防止を行う。

6 職員の責務

誠実な対応に努め、被害を受けた場合は速やかに報告する。

職員は、自らも、行政サービスの利用者等として、その職務においてカスタマー・ハラスメントを生じさせる言動をしてはならない。

管理監督者は、カスタマー・ハラスメントが行われることのない良好な勤務環境を確保するよう努めなければならない。職員がカスタマー・ハラスメントを受けた場合には、組織として対応し、その内容に応じて必要な措置を迅速かつ適切に講じるよう努めなければならない。

7 発生時の対応

複数職員による対応、記録保存、必要に応じ警察等との連携を行う。

8 留意事項

この基本方針の実施に当たっては、行政サービスの利用者等の利権を不当に侵害しないように留意しなければならない。

9 村民等への周知

ホームページ等を通じて周知する。

この方針は、令和8年8月1日から適用する。