カスタマーハラスメントに対する基本方針

令和８年１０月１日
一般財団法人岐阜県市町村行政情報センター

１　基本的な考え方

一般財団法人岐阜県市町村行政情報センター（以下「センター」という。）は、業務に関わる皆様からの御意見、御要望及び御指摘を真摯に受け止め、より良いサービスの提供に努めています。

一方で、社会通念上相当な範囲を超える要求又は言動は、職員等[注]の人格及び尊厳を侵害し、その安全及び良好な就業環境を害するだけでなく、業務の円滑な遂行にも支障を及ぼすおそれがあります。

センターでは、職員等の安全及び良好な就業環境を確保するとともに、業務に関わる皆様との健全な関係を維持するため、カスタマーハラスメントに対して組織として毅然と対応します。

注　職員等とは、センターで就業するすべての要員（役員、職員、嘱託職員、臨時雇用職員、派遣要員及び業務委託先の要員を含む。）をいう。

２　カスタマーハラスメントの定義

センターでは、業務に関わる皆様からの要求又は言動のうち、その内容に妥当性を欠くもの又はその内容に妥当性がある場合であっても、その手段又は態様が社会通念上相当な範囲を超えるもので、これによって、職員等の人格及び尊厳を侵害し、その安全及び良好な就業環境が害されるものをカスタマーハラスメントと定義します。

３　カスタマーハラスメントに該当する行為

次に掲げる行為をカスタマーハラスメントに該当するものと考えます。

なお、以下は例示であり、これらに限られるものではありません。

（１）職員等に対する不当な言動

- 暴行、傷害その他の身体的な攻撃
- 脅迫、威圧、恫喝又は暴言
- 人格を否定する発言、侮辱又は差別的な言動
- 性的な言動その他のハラスメント行為
- 特定の職員等に対する執拗な要求又は誹謗中傷
- SNS、インターネット等を利用した誹謗中傷又は個人情報の公開

（２）過度又は不合理な要求

- 正当な理由のない謝罪の要求
- 正当な理由のない金銭補償の要求

・　職員等の処分、異動等を求める要求
・　業務の範囲を超えるサービスの提供要求
・　制度上又は技術上対応できない事項の実現要求
・　特別扱いを求める要求

（３）業務を妨げる行為

・　長時間にわたる拘束又は居座り
・　同一内容の執拗な電話、電子メール又は面会の要求
・　業務時間外の対応の強要
・　業務の円滑な遂行を妨げる行為
・　私的な接触又は面会を強要する行為

４　カスタマーハラスメントへの対応

センターは、業務に関わる皆様からの正当な御意見及び御要望に対しては、引き続き誠実かつ適切に対応します。

一方で、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、職員等を守るため、組織として毅然と対応します。

必要に応じて、次の措置を講ずる場合があります。

・　応対の打ち切り、来所・入館の制限
・　面会、電話、電子メール等による連絡方法の変更
・　警察、弁護士その他関係機関への相談・通報
・　損害賠償請求その他法的措置

また、事実確認及び再発防止のため、電話応対、電子メールその他のやり取りを記録し、又は保存する場合があります。

５　センターにおける取組

本基本方針により、カスタマーハラスメントに対するセンターの姿勢を明確にするとともに、カスタマーハラスメントに関する知識及び対応能力の向上を図るため、職員等に対する周知及び啓発を行います。

また、相談体制を整備するとともに、カスタマーハラスメントが発生した場合には、職員等の安全確保及び就業環境の維持に努めるほか、その防止及び対応に関し必要な事項を定めた要綱を整備し、適切な運用を行います。