

告示第32号

坂城町職員カスタマーハラスメント対策要綱を次のように定める

令和 8年 9月24日

坂 城 町 長      山 村      弘

(目的)

第1条 この要綱は、カスタマーハラスメントに対し組織的に対処することにより、職員の過度な負担を軽減し、職員が働きやすい職場環境の整備を図り、もって質の高い行政サービスを継続的に提供することを目的とする。

(対象)

第2条 この要綱は、次に掲げる町の機関に所属する職員に対して適用する。

- (1) 町長部局
- (2) 議会事務局
- (3) 教育委員会事務局
- (4) 監査委員事務局

(定義)

第3条 この要綱において「カスタマーハラスメント」とは、町民等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、職員の就業環境が害されるものをいう。

(職員の基本姿勢及び責務)

第4条 職員は、法令を遵守し、町民等に対して責任をもって誠実かつ丁寧に対応するとともに、所掌する事務について町民等の理解と納得が得られるよう努めるものとする。

2 職員は、全体の奉仕者として公平・公正に対応するとともに、カスタマーハラスメントに対しては、冷静かつ毅然とした態度で適切に対応するものとする。

3 職員は、カスタマーハラスメントが発生したとき又は発生するおそれがあるときは、速やかに所属長に報告するものとする。

(所属長の責務)

第5条 所属長は、カスタマーハラスメントが発生したとき又は発生するおそれがあるとき

は、所属する職員が職務を公正に執行できるよう、適切な指導監督を行わなければならない。

(カスタマーハラスメントに対する対応)

第6条 所属長は、第4条第3項の規定による報告を受けたときは、職員を孤立させることがないよう組織的に対応するものとし、必要に応じ警察等の関係機関と連携を図りながら適切に対処するものとする。

(報告)

第7条 所属長は、第4条第3項の規定により報告を受けた事案のうち、次の各号のいずれかに該当するものについては、速やかに主管課長を経由して総務課長に報告するものとする。

- (1) 警察に通報する必要があると思われる事案
- (2) 弁護士に相談する必要があると思われる事案
- (3) カスタマーハラスメントが繰り返されている事案
- (4) 複数の所属間で情報の共有が必要と思われる事案
- (5) その他報告することが適当であると認められる事案

2 総務課長は前項による報告を受けたときは、当該報告に係る事案の対処のために必要な助言を行うとともに、必要に応じて主管課長等と協力して関係機関と調整し、適切に対処するものとする。

(カスタマーハラスメント相談窓口の設置)

第8条 カスタマーハラスメントに関する次に掲げる相談に対応するため、総務課内にカスタマーハラスメント相談窓口を置く。

- (1) 所属長からのカスタマーハラスメントへの対応に関する相談
- (2) カスタマーハラスメント被害を受けた職員からの相談のうち所属長で対応できないものの

(接遇の向上)

第9条 職員は、カスタマーハラスメントの発生を未然に防ぎ、不当な言動を助長しないため、日頃から自らの業務を町民等の目線で振り返り、見直しや改善に取り組むとともに、接遇の向上に努めなければならない。

(カスタマーハラスメント対策連絡会議)

第10条 カスタマーハラスメント対策に関して、基本となる事項を協議し、連絡調整等を図

るため、カスタマーハラスメント対策連絡会議（以下、「連絡会議」という。）を設置する。

2 前項の連絡会議は、議題の内容その他の事情に応じて、所属長のうち必要と認められる者を参集して開催することができる。

（連絡会議の庶務）

第11条 連絡会議の庶務は、総務課において処理する。

（その他）

第12条 この要綱に定めるもののほか、カスタマーハラスメントの防止に関し必要な事項は、町長が別に定める。

附 則

この要綱は、告示の日から施行する。