

大台町職員カスタマーハラスメント対策規程

令和8年9月4日訓令第12号

(目的)

第1条 この規程は、職員（地方公務員法（昭和25年法律第261号）第22条の2第1項に規定する会計年度任用職員を含む。以下同じ。）へのカスタマーハラスメント（以下「ハラスメント」という。）に対し、組織としてき然と対応することにより、当該職員を守るとともに、行政サービスを適正に提供し、もって公務の円滑な運営を確保することを目的とする。

(定義)

第2条 この規程において「ハラスメント」とは、行政サービスの利用者等からの言動のうち、当該言動の内容が次条に定める判断基準に照らして不相当なものであって、当該言動により、職員の勤務環境が害されるものをいう。

(判断基準)

第3条 ハラスメントへの該当性は、行政サービスの利用者等からの言動が、次の各号に掲げる要素ごとに、当該各号に定める基準を満たさないと認められるか否かを総合的に判断するものとする。

- (1) 妥当性 町の過失その他の事実関係及び因果関係を確認した上で、言動に係る要求に根拠があり、妥当であると認められること。
- (2) 相当性 要求を実現するための手段及び態様が、社会通念に照らして相当な範囲であると認められること。

2 前項の相当性の判断に当たっては、特に次の要素を考慮するものとする。

- (1) 対応の回数、頻度及び拘束時間が通常許容できる範囲を超えているか否か。
- (2) 対応の時間帯が不適切であるか否か。
- (3) 対応の態様（来訪、電話、文書等）が不適切であるか否か。
- (4) 前3号に掲げるもののほか、社会通念上迷惑と認められるか否か。

3 前2項の規定による判断に当たっては、行為者の属性（障がいや疾病の有無、加齢等）により、意思疎通が困難な場合は、必要な配慮を行った上で判断するものとする。

(研修の実施)

第4条 総務課長は、ハラスメントに対する職員の知識の向上を図るため、職員に対し、必要な研修を実施するものとする。

2 前項の研修は、ハラスメントの定義、判断基準、対応方法及び心理的サポート等を内容とするものとする。

(職員の責務)

第5条 職員は、行政サービスの利用者等から寄せられた要望や意見に対しては、丁寧かつ真摯に対応するものとする。

2 職員は、行政サービスの適正な提供のため、次の姿勢を堅持するものとする。

- (1) 法令遵守の姿勢を堅持すること。
- (2) 当該職員の所管する事務事業について十分に説明し、利用者の理解を得るために努力すること。
- (3) 正当な要求に対しては、誠意を持って対応すること。

3 職員は、ハラスメントに対してはき然とした態度で臨むものとする。

4 職員は、ハラスメントに対し、職員相互に協力して対応するよう努めるものとする。

(所属長の責務)

第6条 所属長は、ハラスメントの発生を防止するため、次に掲げる措置を講じるものとする。

- (1) 職員に対し、ハラスメントに関する啓発を行うこと。
- (2) 職員からハラスメントに関する報告又は相談があったときは、速やかに対応すること。
- (3) ハラスメント発生時において、職員を孤立させないよう組織的に対応すること。
- (4) 所属長は、自己の不在時においてもこの規程に基づく対応が滞りなく行われるよう、あらかじめ職務代理者を指定し、当該職務代理者に対し、この規程の内容及び対応手順を周知しておかなければならない。

(カスタマーハラスメント対策会議)

第7条 ハラスメントに対する適切な対応方法及び事案の該当性判断等を協議し、決定するため、カスタマーハラスメント対策会議（以下「対策会議」という。）を置く。

2 対策会議の所掌事務は、次のとおりとする。

- (1) ハラスメント該当性の認定
- (2) ハラスメント事案に対する対応方針の決定
- (3) ハラスメント事案に対する事後措置及び再発防止措置の決定
- (4) ハラスメント対応に関する調査及び研究
- (5) 関係機関との連絡調整
- (6) ハラスメント対応に関する職員研修の企画
- (7) 行政サービスの利用者等に対するハラスメント防止に関する周知及び啓発
- (8) 前各号に掲げるもののほか、町長が必要と認める事務

3 対策会議は、次に掲げる者をもって組織する。

- (1) 会長 副町長

- (2) 副会長 総務課長
 - (3) 委員 次に掲げる者
 - ア 税務住民課長
 - イ 生活環境課長
 - ウ 教育委員会事務局子ども教育課長
 - エ その他町長が指名する者
 - 4 会長は、対策会議の会務を総理する。
 - 5 副会長は、会長に事故があるとき、又は会長が欠けたときは、その職務を代理する。
 - 6 対策会議は、会長が招集し、会長が議長となる。
 - 7 対策会議は、必要があると認めるときは、関係職員又は専門的知識を有する者の出席を求め、その意見又は説明を聴くことができる。
 - 8 対策会議の庶務は、総務課において処理する。
(相談窓口の設置)
- 第8条 ハラスメントに係る職員からの相談及び報告の受付を行うため、総務課に相談窓口を設置する。
- 2 相談窓口は、次に掲げる職務を行うものとする。
 - (1) 職員からのハラスメントに関する相談及び報告の受付
 - (2) 相談内容の聴取及び事実確認
 - (3) 相談者への助言及び情報提供
 - (4) 必要に応じて、対策会議への付議
 - (5) 相談者への結果報告及びフォローアップ
 - 3 相談窓口の職員は、相談内容及び相談者の情報を厳格に管理し、相談者の同意がない限り、これを第三者に開示してはならない。ただし、刑事事件に該当するおそれがある場合又は職員の生命身体に危険が及ぶおそれがある場合は、この限りでない。
 - 4 相談窓口が受け付けた相談のうち、次の各号のいずれかに該当するものについては、総務課長は、対策会議に付議するとともに、本人の意向に配慮しつつ、当該職員の所属長に対し、必要な範囲で相談内容を共有し、連携を図るものとする。
 - (1) ハラスメント該当性の判定が必要な事案
 - (2) 複数の職員が同一の行為者から被害を受けている事案
 - (3) 繰り返しのハラスメントが発生している事案
 - (4) その他総務課長が必要と認める事案
 - 5 相談窓口は、相談者に対して、相談内容の取扱い、対策会議への付議の有無、対応結果等について、適切に説明するものとする。

6 相談窓口は、相談内容及び対応結果を記録し、別に定める方法により保管するものとする。

7 相談窓口の職員は、相談を受ける際に、相談者に対して、第10条の規定に基づくプライバシー保護及び不利益取扱い禁止について説明するものとする。

(ハラスメント発生時の対応)

第9条 職員は、ハラスメントを受け、又はそのおそれがあると認めたときは、速やかに所属長に報告するものとする。

2 職員は、他の職員がハラスメントを受け、又はそのおそれがあると認めたときは、当該職員を孤立させることがないよう、次に掲げる行動をとるよう努めるものとする。

(1) 速やかに所属長に対し、その状況を報告すること。

(2) 所属長の指示のもと、対応の補助、対応者の交代その他必要な協力を行うこと。

(3) 当該職員の精神的な負担を軽減するため、声かけ等の支援を行うこと。

3 前2項の報告を受けた所属長は、当該職員を孤立させることがないよう、速やかにハラスメントに該当するおそれがあるか否かを判断し、必要に応じて複数職員による対応に切り替えるなど、組織的に対処しなければならない。

4 前項の対処に際し、所属長は、事案の内容に応じて、次に掲げる措置を講じるものとする。

(1) 行為者に対する警告

(2) 行為者に対する退去命令

(3) 面会による対応の拒絶、文書による対応への制限その他の必要な措置

5 所属長は、次の各号のいずれかに該当する場合は、直ちに警察に通報するものとする。

(1) 暴力的な行為が発生した場合

(2) 脅迫的な言動が発生した場合

(3) その他刑事事件に該当するおそれがある場合

6 所属長は、職員がハラスメントにより心身に苦痛を受けた場合は、当該職員のメンタルヘルスケアを実施するほか、一時的な休息の確保、必要な休暇の取得に対する配慮又は業務の変更等を行わなければならない。

7 所属長は、第1項及び第2項の規定により報告された事案のうち、次の各号のいずれかに該当するものについては、カスタマーハラスメント対応報告書（別記様式）により、総務課長に報告するものとする。

(1) 警察に通報した事案

(2) 弁護士に相談する必要がある事案

(3) ハラスメントが繰り返されるおそれがある事案

(4) その他組織的な対応が必要とされる事案

- 8 総務課長は、前項の規定により報告された事案、又は相談窓口において直接受け付けた事案のうち対策会議への付議が必要と認めるものについては、対策会議に付議し、対策会議において、その該当性の認定及び対応方針について決定するものとする。
- 9 前項の対策会議の決定に基づき、所属長は、必要な対応措置を実施するものとする。
- 10 対策会議は、第8項の決定内容を記録し、再発防止措置及び事後措置を協議するものとする。
- 11 所属長及び職員は、ハラスメントへの対応に際し、事実関係を正確に把握し、職員の安全を確保するため必要があると認めるときは、必要最小限の範囲で当該対応の録音又は録画を行うことができる。
- 12 所属長が不在その他の事由により第3項から第7項までの対応を行うことができない場合は、次に掲げる者がその職務を代行するものとする。
 - (1) 所属長があらかじめ指定した職務代理者
 - (2) 前号の職務代理者も不在の場合は、現場に在席する最上位の職員
 - (3) 前2号の者がいずれも不在の場合は、他の課の所属長又は総務課長
- 13 前項の規定により職務を代行した者は、速やかに所属長にその旨を報告するものとする。

(プライバシーの保護等)

第10条 ハラスメントに関する相談、報告、調査その他ハラスメントの対応に関与した職員は、関係者のプライバシーを厳格に保護するとともに、職務上知り得た秘密を漏らしてはならない。

- 2 町は、職員がハラスメントに関する相談若しくは報告をしたこと、事実確認に協力したこと又はハラスメントに対して正当な対応を行ったことを理由として、当該職員に対して不利益な取扱いをしてはならない。

(住民等への周知)

第11条 町は、ハラスメント防止のため、庁舎内掲示、町ホームページへの掲載その他適切な方法により、行政サービスの利用者等に対し、この規程の内容を周知するものとする。

(その他)

第12条 この規程に定めるもののほか、必要な事項は、別に定める。

附 則

この規程は、令和8年10月1日から施行する。

別記様式（第9条関係）

年 月 日

総務課長 宛

（報告者）所属
氏名

カスタマーハラスメント対応報告書

【発生状況】

☐来訪 ☐電話 ☐文書・メール ☐その他（ ）

【発生日時】

年 月 日（ ） 時 分 ～ 時 分

【相手方】

住所：

氏名（団体名）：

【事案の内容】

（言動の具体的内容を記載）

【対応状況】

（所属長の対応内容を記載）

【参考事項】

（その他記録事項）

注1 必要事項を記載し、該当する□にはレ点を付すこと。

注2 参考資料（名刺、写真、録音データその他記録等）がある場合には、必要に応じて、その写しを添付すること。