

カスタマーハラスメントの対応に関する指針

令和8年10月1日策定

1 趣旨

この指針は、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、すべての職員（臨時的任用職員及び会計年度任用職員を含む。）の利益の保護及び過度な負担を軽減し、もって公務能率の向上を図ることを目的として、必要な事項を定めるものとする。

2 定義

(1) この指針において「カスタマーハラスメント」とは、次のすべての要素を満たすものをいう。

ア 行政サービス利用者等からの言動であること

イ 要求内容の妥当性に照らして、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ること

ウ その手段・態様により、職員の勤務環境が害されるものであること

(2) (1)イの「手段・態様が社会通念上不相当なもの」とは、次に掲げる例によるものとする。

ア 身体的な攻撃（暴行、傷害等）

イ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の強要等）

ウ 威圧的な言動

エ 継続的、執拗な言動

オ 拘束的な言動（不退去、居座り）

(3) (1)ウの「職員の勤務環境が害されるもの」とは、「社会通念上、職員が勤務する上で看過できない程度の支障が生じたと感じるような言動」をいう。

3 職員の基本姿勢

(1) 職員は、職務の遂行に当たり、何人に対しても法令遵守の姿勢を堅持するとともに、当該職員の所管する事務事業について十分に説明し理解を得るために努力するものとする。

(2) 職員は、カスタマーハラスメントに対して毅然とした態度で臨むものとする。

(3) 職員を管理監督する職にある者は、良好な勤務環境を確保するため、日常業務を通じてカスタマーハラスメントの防止に努めるとともに、カスタマーハラスメントが生じた場合には、迅速かつ適切に対処しなければならない。

4 所属長の責務

(1) 所属長は、本指針等を職員に周知し、意識啓発を図るとともに、カスタマーハラ

- メントに対する基本姿勢について適切な指導監督を行わなければならない。
- (2) 所属長は、カスタマーハラスメントにより職員の勤務環境が害されていないか、又その恐れがないか、勤務環境に十分な注意を払わなければならない。
 - (3) 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恐れがあるときは、組織的に対処し、その事案に応じて、迅速かつ適切に職員の救済を図らなければならない。

5 研修等の実施

総務課長は、カスタマーハラスメントに対する適切な対応等を図るため、研修を実施するものとする。

6 カスタマーハラスメントに関する報告

- (1) 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恐れがあるときは、課長補佐、出先機関においては館長補佐（これらに相当する職にある者を含む。以下「課長補佐等」という。）を経由し、速やかに所属長に報告するものとする。
- (2) 課長補佐等は、カスタマーハラスメントの報告を受けたときは、所属長と協議の上、当該報告に係る事案を担当する職員を孤立させることがないよう組織的に対処し、及びカスタマーハラスメントによる被害を防止するために必要な措置を講じた上で、関係機関と調整し、適切に対処するものとする。
- (3) 所属長は、カスタマーハラスメントに関する報告を受けた事案のうち、次のいずれかに該当するものについて、報告書（別記様式）を作成し、総務課に報告するものとする。ただし、緊急その他やむを得ない理由があるときは、報告書に替えて口頭その他の適切な方法より報告することができる。
 - ア 警察に通報する必要がある事案
 - イ 弁護士に相談する必要がある事案
 - ウ カスタマーハラスメントが繰り返されるおそれがあると認められる事案
 - エ その他総務課への報告が適当であると認められる事案

7 カスタマーハラスメントに対する対処

- (1) カスタマーハラスメントに適切に対応するため、総務課人事係に報告相談窓口を設置するものとする。
- (2) カスタマーハラスメントの報告相談を受けた者は、必要に応じて当該報告に係る事案の対処のために必要な助言を行うものとする。

8 その他

この指針に定めるもののほか、カスタマーハラスメントの防止及び対応に関し必要な事項は、総務課長が別に定める。

別記様式

カスタマーハラスメントに関する報告書

		年 月 日
次のとおり報告します。		
総務課長 様		
所属長・氏名		
件 名		
発 生 日 時	年 月 日 () 時 分～ 時 分	
発 生 場 所		
事 案 区 分	☐ 時間拘束型 ☐ リピート型 ☐ 暴言型 ☐ 暴力型 ☐ 威嚇・脅迫型 ☐ 権威型 ☐ 庁舎外拘束型 ☐ SNS／インターネットでの誹謗中傷型 ☐ セクハラ型	
相手方	住 所	
	氏 名	
	電話番号	
事案の概要		
対 処 状 況		