○西海市カスタマーハラスメントの防止に関する要綱

令和８年10月１日西海市告示第73号

西海市カスタマーハラスメントの防止に関する要綱

（目的）

第１条　この告示は、西海市がカスタマーハラスメントへの組織的な取組を行うことにより、職員等の過度な負担を軽減し、職員等が働きやすい職場環境の整備を図り、もって適正な行政サービスの継続的な提供に資することを目的とする。

（定義）

第２条　この告示において「カスタマーハラスメント」とは、行政サービスの利用者等の言動であって、職員等が従事する業務の性質その他の事情に照らし、次のいずれかに該当するもので、当該職員等の職務環境を害するものをいう。

（１）　社会通念上許容される範囲を超える内容の言動であって、次のいずれかに該当するもの

ア　要求に理由がない、又は市の業務と全く関係のない要求

イ　事務事業の範囲を著しく逸脱した取扱いの要求

ウ　対応が不可能又は著しく困難な要求

エ　不当な損害賠償要求

オ　アからエに掲げるもののほか、内容が著しく相当性を欠くもの

（２）　社会通念上許容される範囲を超える手段又は態様であって、次のいずれかに該当するもの

ア　暴行、傷害等の身体的な攻撃

イ　脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の強要等の精神的な攻撃

ウ　威圧的な言動

エ　継続的又は執ような言動

オ　不退去、居座り、監禁等の拘束的な言動

カ　アからオに掲げるもののほか、手段又は態様が著しく相当性を

欠くもの

２　この告示において「行政サービスの利用者等」とは、職員等の職務に係る行政サービスの利用者その他職員等以外のものであって職員等が従事する職務に関し当該職員等に関わる全てのものをいい、暴力団等の反社会的勢力を含む。

３　この告示において「職員等」とは、市長、副市長、教育長及び地方公務員法（昭和25年法律第261号）第３条第２項に規定する一般職の職員（会計年度任用職員を含む。）をいう。

（基本姿勢）

第３条　市は、行政サービスの利用者等からの意見、要望、苦情等の重要性を理解し、誠実にその内容を受け止め、丁寧かつ真摯に対応するものとし、カスタマーハラスメントに対しては、職員等の保護及び適正な行政サービスの継続的な提供を行うため、組織としてき然とした態度で対応するものとする。

（市長の責務）

第４条　市長は、職員等がカスタマーハラスメントを受けないための必要な措置を講じなければならない。

２　市長は、あらかじめ、職員等がカスタマーハラスメントを受け、又は受けるおそれがある場合の対応について定めなければならない。

３　市長は、職員等がカスタマーハラスメントに関する苦情の申出、当該苦情等に係る調査への協力その他カスタマーハラスメントが生じた場合の対応に起因して、職場において不利益な取扱いを受けることがないようにしなければならない。

（所属長の責務）

第５条　所属長は、その職務の重要性を自覚し、所属職員の職務の公正な執行の確保のため、所属職員を適切に指揮監督するとともに、カスタマーハラスメントに適切に対応するために必要な措置を講じなければならない。

２　所属長は、良好な職場環境を確保するため、カスタマーハラスメントの防止及び排除に努めるとともに、カスタマーハラスメントに起因する問題が生じた場合は、迅速かつ適切に対応しなければならない。

（職員等の責務）

第６条　職員等は、全体の奉仕者であることを自覚し、職務の遂行に当たっては、何人に対しても法令等の遵守の姿勢を堅持するとともに、所掌する事務について十分な説明を行い、理解を得られるよう丁寧かつ真摯に対応し、カスタマーハラスメントの防止に資する取組に努めなければならない。

２　職員等は、その業務に関して、所属長が実施するカスタマーハラスメントの防止に関する取組に協力するよう努めなければならない。

（カスタマーハラスメント対策委員会）

第７条　カスタマーハラスメントへの組織的な対応を図るため、カスタマーハラスメント対策委員会（以下「委員会」という。）を置く。

（委員会の組織）

第８条　委員会は、委員長及び委員をもって構成する。

２　委員長は、総務部長をもって充てる。

３　委員は、部長相当職の職員をもって充てる。

４　委員長は、会務を総理し、委員会を代表する。

５　委員長に事故があるときは、あらかじめその指名する委員が、その職を代理する。

（委員会の会議）

第９条　委員会の会議（以下「会議」という。）は、必要に応じ委員長が招集し、その議長となる。

２　委員長は、必要があると認めるときは、会議に関係人の出席を求め、その意見又は説明を聞くことができる。

（委員会の所掌事務）

第10条　委員会は、第14条第３項の規定による報告書の提出により委員長が特に悪質な事案と判断した場合は、当該報告に係る対策を検討する。

２　委員会は、前項のほか、委員長が必要と認める事項に関し対策を検討する。

（顧問）

第11条　委員会に顧問を置き、西海市カスタマーハラスメント対策指導専門官（以下「対策指導専門官」という。）をもって充てる。

２　顧問は、会議に出席して、会議の運営及びカスタマーハラスメント対策に対し意見を述べることができる。

３　顧問は、カスタマーハラスメントの対策に関する提案、助言又は情報共有のために必要と判断したときは、委員長に対し、会議の開催を求めることができる。

（委員会の庶務）

第12条　委員会の庶務は、総務部総務課において処理する。

（対策指導専門官への相談）

第13条　職員等は、カスタマーハラスメントに関する事案が発生するおそれがあるときは、対策指導専門官に相談することができる。

２　前項の規定により対策指導専門官に相談を求める場合は、カスタマーハラスメントに関する対策指導専門官への相談依頼書（様式第１号。以下「相談依頼書」という。）に事案の概要、担当部署の方針案、指導及び助言を受けたい事項等を記載し、所属長から総務課長に対し提出するものとする。この場合において、職員等又は所属長は、相談依頼書の提出前に、対策指導専門官に対し、口頭で事案の概要を報告することができる。

３　対策指導専門官は、前項後段の規定による事前の報告を受け、簡易な相談と判断したときは、相談依頼書の提出を省略させることができる。

（カスタマーハラスメントへの対応）

第14条　職員等は、カスタマーハラスメントが発生したときは、その旨を速やかに所属長に報告するとともに、別に定める処理要領に基づき、適切に対応しなければならない。

２　所属長は、前項の規定により報告を受けたときは、必要に応じて部局長、対策指導専門官又は総務課と協議の上、当該報告に係る事案を担当する職員等が孤立しないよう中心となって、組織的に対応しなければならない。

３　所属長は、カスタマーハラスメントが発生したときは、カスタマーハラスメント発生報告書（様式第２号）を遅滞なく委員長に提出しなければならない。

４　所属長は、カスタマーハラスメント発生報告書を提出した後において、当該事案に対応したときは、必要の都度、その経過等を委員長に報告しなければならない。

５　第３項の規定は、前項の報告について準用する。

（関係機関との連携）

第15条　委員会及び所属長は、カスタマーハラスメントの防止及びカスタマーハラスメントへの適切な対応のために必要があると認めたときは、警察その他の関係機関と連携を図るよう適正な処理に努めるものとする。

（研修等）

第16条　市長は、カスタマーハラスメントに適切に対応するため、職員等に対して必要な研修を行うものとする。

（委任）

第17条　この告示に定めるもののほか、必要な事項は、市長が別に定める。

附　則

（施行期日）

１　この告示は、令和８年10月１日から施行する。

（西海市不当要求行為等の防止に関する要綱の廃止）

２　西海市不当要求行為等の防止に関する要綱（平成17年４月１日西海市告示第２号）は、廃止する。

様式第１号（第13条関係）

年　　月　　日

総務部　総務課長　様

部　　課長

カスタマーハラスメントに関する対策指導専門官への相談依頼書

カスタマーハラスメントに該当する事案に関し、相談を依頼します。

<table>
<tr><td rowspan="3">相手方</td><td>氏　　名</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>住　　所</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>補足事項</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td rowspan="2">対応者

（窓口）</td><td>班　　名</td><td>職　名</td><td>氏　　名</td><td>内　線</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>事案概要</td><td colspan="4">※　発生日や相手方の要求、対応状況など</td></tr>
<tr><td>担当部署
の
対応方針
案</td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td>相談内容</td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td>備　　考</td><td colspan="4"></td></tr>
</table>

※　対応メモや図面等の資料、対応方針の根拠資料等を添付

様式第２号（第14条関係）

カスタマーハラスメント発生報告書

年　　月　　日

カスタマーハラスメント対策委員会

委員長　　様

報告者　所属部署　　部　　課長

下記のとおりカスタマーハラスメントが発生しましたので報告します。

発　生　日　時	年　　月　　日　午前・午後　　時　　分頃		
発　生　場　所			
対　応　者	所属　　部　　課　　班 職名 氏名	内線	
相　手　方	住所 氏名 年齢 職業 団体名 連絡先		
事 案 の 概 要			
内容又は手段・態様 （第2条第1項参照）	内容～第1号の　ア イ ウ エ オ　に該当 手段・態様～第2号の　ア イ ウ エ オ カ　に該当		
対　処　状　況			
記　録　状　況	□録音　　□録画		
担当部署の方針案			
備　　考			