

安芸市職員カスタマーハラスメント対策要綱

(目的)

第 1 条 この要綱は、職員へのカスタマーハラスメントに対し、組織として毅然と対応することにより、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 この要綱において、「カスタマーハラスメント」とは、行政サービスを利用する個人又は法人その他の団体(以下「行政サービスの利用者等」という。)からの言動であつて、当該言動が、その業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものであり、これにより職員の就業環境が害されるものをいう。

(判断基準)

第 3 条 カスタマー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について、その内容及び手段又は態様に着目し、当該言動の目的、当該言動が行われた経緯及び状況、業務の内容及び性質、言動の頻度及び継続性、職員の心身の状況その他の事情を総合的に勘案して判断するものとする。

2 前項の判断に当たっては、次に掲げる事項を考慮するものとする。

- (1) 要求の内容に妥当性があるか。
- (2) 要求を実現するための手段及び態様が社会通念上相当な範囲であるか。
- (3) 当該言動により職員の就業環境が害されているか。

(市の基本方針)

第 4 条 市は、行政サービスの利用者等からの正当な意見、要望及び苦情については、これを適切に受け止め、丁寧かつ真摯に対応するものとする。

2 市は、カスタマーハラスメントに対しては、職員個人に対応を委ねることなく、組織として毅然と対応し、職員を保護するものとする。

(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、カスタマーハラスメントを受けた場合又はそのおそれがある場合には、一人で抱え込むことなく、所属長その他の上司に報告又は相談するものとする。

3 職員は、カスタマー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（課等の長又はこれに準ずる者をいう。）は、カスタマーハラスメントを防止するため、必要な措置を講ずるものとする。

2 所属長は、職員からカスタマーハラスメントに関する報告又は相談があったときは、当該職員の安全及び心身の状況に配慮し、必要な事実確認を行うとともに、総務課その他関係部署と連携し、組織として適切に対応するものとする。

3 所属長は、カスタマーハラスメントへの対応を担当する職員が孤立することのないよう、必要な支援及び組織的な対応を行うものとする。

（相談窓口）

第7条 総務課に、カスタマーハラスメントに関する相談に対応するための窓口を置く。

2 相談窓口は、カスタマーハラスメントに該当するか否か明確でない場合又はそのおそれがある場合についても、相談を受け付けるものとする。

（カスタマーハラスメント発生時の報告）

第8条 職員は、カスタマーハラスメントを受けたとき、又はそのおそれがあることを認めたときは、速やかに所属長に報告するものとする。

2 所属長は、前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、その概要を相談窓口速やか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）カスタマーハラスメントが繰り返されるおそれの認められる事案

（4）その他報告することが適当であると認められる事案

（カスタマーハラスメントに対する対処）

第9条 所属長は、前条第1項の規定による報告を受けたときは、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するものとする。

2 所属長は、カスタマーハラスメントの内容及び状況に応じ、警告、警察への通報、安芸市庁舎管理規則（平成12年規則第23号）に基づく退去命令、弁護士への相談その他必要な措置を講ずるものとする。

3 総務課長は、前条第2項各号の規定による報告を受けたときは、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。

4 所属長は、行政サービスの利用者等の言動が安芸市不当要求行為等防止要綱（平成17年要綱第5号）第2条各号に規定する不当要求行為等に該当するときは、同要綱により対応するものとする。

（再発防止）

第10条 市は、カスタマーハラスメントが発生した場合には、その原因及び背景を検証し、必要に応じて、行政サービスの提供方法、職員の対応方法その他必要な事項を見直すことにより、再発防止に努めるものとする。

(プライバシーの保護等)

第11条 カスタマーハラスメントに関する相談に応じる所属長又は相談窓口は、関係者のプライバシーを保護するとともに、職員が相談を行ったこと等によって不利益を被らないようにしなければならない。

(その他)

第12条 この要綱に定めるもののほか、必要な事項は、別に定める。

附 則

(施行期日)

この要綱は、令和8年9月25日から施行する。