岬町公告第３号

岬町カスタマーハラスメント対策要綱を次のとおり定める。

令和８年１０月１日

岬町長　田　代　　堯

岬町要綱第４１号

岬町カスタマーハラスメント対策要綱

制定　令和　８年１０月　１日

（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、職員の心身の健康と安全を確保し、もって事務事業の円滑かつ公正な執行の確保を図ることを目的とする。

（対象）

第２条　この要綱は、岬町に所属する全ての職員（再任用職員、任期付職員、会計年度任用職員含む。以下、「職員」という。）に対して適用する。

（定義）

第３条　この要綱において「カスタマーハラスメント」とは行政サービス利用者等からのクレーム・言動のうち、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って、次条に定める手段・態様により職員の勤務環境が害されるものをいう。

（カスタマーハラスメントに該当する行為）

第４条　カスタマーハラスメントに該当する行為には、次に掲げるものを含むものとする。

（１）暴行、傷害その他の身体的な攻撃

（２）脅迫、威圧、侮辱、暴言、人格を否定する発言等の精神的な攻撃

（３）土下座等の過度な謝罪の要求

（４）正当な理由のない長時間の繰り返しの対応要求

（５）同一又は類似の内容について、繰り返し要求をする行為

（６）大声、威圧的な態度等により職員を困惑させる行為

（７）施設内での不退去、居座り、その他の拘束的な行為

（８）正当な理由のない金銭、物品その他の補償を要求する行為

（９）職員の家族、住所、連絡先等の個人情報を開示するよう要求する行為

（１０）ＳＮＳ等のインターネット上において、職員を誹謗中傷する行為
（１１）その他、職員の就業環境を害すると認められる行為
（職員の基本姿勢）
第５条　職員は職務の遂行にあたり、何人に対しても法令遵守の姿勢を堅持するとともに、住民等からの意見、要望、苦情等について丁寧かつ誠実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に対しては毅然とした態度で臨むものとする。
（所属長の責務）
第６条　所属長はカスタマーハラスメントに対する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が発生したとき又は発生するおそれがあるときは、組織として対応し、その内容に応じて、迅速かつ適切に所属する職員の救済を図らなければならない。
（カスタマーハラスメントに関する相談窓口）
第７条　カスタマーハラスメントに関する相談又は助言に対応するため、相談窓口をまちづくり戦略室町長公室担当人事担当に設置する。
（カスタマーハラスメントに関する報告）
第８条　職員は、カスタマーハラスメントが発生したとき又はおそれがあるときは、速やかに所属長へ報告するものとする。
２　所属長は、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場合はカスタマーハラスメントに関する報告書(様式１)を作成し、人事担当課長に提出するものとする。
（１）警察に通報する必要がある事案
（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があると認められる事案
（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し、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、カスタマーハラスメントに関し、関係機関と調整し、適切に対処するものとする。

附　則

この要綱は、令和８年１０月　１日から施行する。

様式１（第８条関係）

カスタマーハラスメントに関する報告書

年　　月　　日

カスタマーハラスメント事案が発生しましたので、次のとおり報告します。

まちづくり戦略室町長公室担当人事担当課長　宛

部　　課

所属長：

件　　名	
発生日時	年　　月　　日（　）　　時　　分　～　　時　　分
発生場所	
事案区分	第４条 □(１)暴行・傷害・暴行関係　□(２)脅迫・威圧・暴言関係 □(３)過度な謝罪関係　□(４)・(５)リピート型 □(６)威圧関係　□(７)拘束関係　□(８)不当な補償関係 □(９)個人情報開示関係　□(１０)ＳＮＳ等誹謗中傷関係 □(１１)その他
相手方	
住　　所	
氏　　名	
電話番号	
事案概要	
対処状況	