

三次市カスタマー・ハラスメント対策規程

(目的)

第1条 この訓令は、人事行政の公正の確保、職員の利益の保護及び職員の能率の発揮を目的として、カスタマー・ハラスメントの防止のための措置及びカスタマー・ハラスメントが生じた場合に適切に対応するための措置に関し、必要な事項を定めるものとする。

(定義)

第2条 この訓令において、「カスタマー・ハラスメント」とは、職員の職務に係る行政サービスの利用者等（以下「行政サービスの利用者等」という。）からの言動であって職員が従事する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るものにより、職員が精神的若しくは身体的な苦痛を与えられ、職員の人格若しくは尊厳が害され、又は職員の勤務環境が害されることをいう。

2 前項の「行政サービスの利用者等」とは、対面であるか否かにかかわらず、職員が従事する職務に関し当該職員に関わる全ての者をいう。

3 第1項の「職員が従事する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る」言動とは、社会通念に照らし、同項に規定する行政サービスの利用者等の言動の内容が職員の従事する業務の内容からして相当性を欠くもの又は手段や態様が相当でないものをいう。なお、当該言動に該当するものは、次に掲げる事項に留意した上で、具体的な状況を踏まえて総合的に判断するものとする。

(1) 「言動の内容」又は「手段や態様」の一方のみが社会通念上許容される範囲を超える場合でも該当することがあり得ること。

(2) 組織又は職員の不適切な対応が当該言動の原因や背景となっている場合があること。

4 行政サービスの利用者等からの苦情の全てがカスタマー・ハラスメントに該当するのではなく、客観的に、社会通念上許容される範囲で行われたものは、カスタマー・ハラスメントに当たらないものとする。

5 第1項の「精神的若しくは身体的な苦痛を与えられ、職員の人格若しくは尊

厳が害され、又は職員の勤務環境が害される」の判断は、言動の頻度や継続性を考慮する。ただし、強い精神的又は身体的苦痛を与える態様の言動の場合は、1回の言動であっても該当する。

- 6 カスタマー・ハラスメントは、対面で行われるもののほか、電話、SNS等のインターネット上において行われるものも含まれるものとする。

（所属長の責務）

第3条 所属長は、職員がその能率を十分に発揮できるような勤務環境を確保するため、カスタマー・ハラスメントの防止に関し、必要な措置を講ずるとともに、カスタマー・ハラスメントが生じた場合においては、必要な措置を迅速かつ適切に講じなければならない。

- 2 所属長は、カスタマー・ハラスメントに毅然とした態度で対応し、職員を保護する旨の方針を明確化し、職員に周知及び啓発しなければならない。

- 3 所属長は、カスタマー・ハラスメントに関する苦情の申出及び相談（以下「苦情相談」という。）が職員からなされた場合には、苦情相談に係る問題を解決するため、迅速かつ適切に対処しなければならない。

- 4 所属長は、カスタマー・ハラスメントが生じた場合には、再発防止に向けた措置を講じなければならない。

- 5 第1項の「必要な措置」は、カスタマー・ハラスメントが生じた場合において、所属長がその場で事実関係を確認又は対処することを含むものとする。

- 6 第3項の「苦情相談に係る問題を解決するため、迅速かつ適切に対処」とは、所属長自らの権限を行使し得る範囲において、苦情相談を受け、これに迅速かつ適切に対処することをいう。この場合において、必要に応じて関係部署との連携をとるものとする。

（職員の責務）

第4条 職員は、自らも、その職務においてカスタマー・ハラスメントを生じさせる言動をしてはならない。

- 2 職員は、次条第1項の指針を十分認識して行動するよう努めなければならない。

（職員に対する指針）

第5条 市は、カスタマー・ハラスメントに関する問題等に適切に対応するため

に職員が認識すべき事項について、指針を定めるものとする。

2 所属長は、職員に対し、前項の指針の周知徹底を図らなければならない。

（市の責務）

第6条 市は、カスタマー・ハラスメントの防止及びカスタマー・ハラスメントが生じた場合の対応（以下「カスタマー・ハラスメントの防止等」という。）に関する施策についての企画立案を行うとともに、各所属長がカスタマー・ハラスメントの防止等のために実施する措置に関する指導及び助言に当たらなければならない。

2 市は、職員に対し過度な要求を繰り返す等特に悪質と考えられるカスタマー・ハラスメントへの対処の内容をあらかじめ定め、職員に周知するとともに、定めた対処の内容を行うことができる体制を整備するものとする。

3 市は、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職員の対応に起因して当該職員が職場において不利益を受けることがないようにするとともに、職員に対し、その旨を周知しなければならない。

4 前項の「不利益」には、勤務条件に関する不利益（昇任、配置換等の任用上の取扱い、昇格、昇給、勤勉手当等の給与上の取扱い等に関する不利益をいう。）のほか、同僚等から受ける中傷等職員が受けるその他の不利益を含むものとする。

（研修等）

第7条 市は、カスタマー・ハラスメントの防止等のため、職員の意識の啓発及び知識の向上を図らなければならない。

2 市は、カスタマー・ハラスメントの防止等のため実施することが適当と認められる研修について計画を立て、その実施に努めるものとする。

3 市は、カスタマー・ハラスメントに関する事項の理解が特に必要と認められる職員に対し、業務の特性等に応じた研修を実施するよう努めるものとする。

（苦情相談への対応）

第8条 市は、カスタマー・ハラスメントに関する苦情相談が職員からなされた場合に対応するため、苦情相談を受ける職員（以下「相談員」という。）を配置し、相談員が苦情相談を受ける体制を整備しなければならない。この場合に

において、市は、苦情相談を受ける体制を職員に対して明示するものとする。

- 2 相談員は、次条に掲げる指針に十分留意して、苦情相談に係る問題を迅速かつ適切に解決するよう努めるものとする。
- 3 市は、苦情相談を行った職員等から事情の聴取を行う等の必要な調査を行い、当該職員等に対して指導、助言及び必要なあっせん等を行うものとする。
- 4 苦情相談は、カスタマー・ハラスメントによる被害を受けた本人からの苦情相談に限らず、次に掲げる相談が含まれるものとする。
 - (1) 他の職員についてカスタマー・ハラスメントが生じているのを見た又は、他の職員から聞いた職員からの相談
 - (2) 所属する職員からカスタマー・ハラスメントに関する相談を受けた所属長からの相談
 - (3) 他の職員から、カスタマー・ハラスメントの起因となる言動をしている旨の指摘を受けた職員からの相談
- 5 市は、相談員に対し、責任を持って苦情相談に対応するよう指導を徹底するとともに、苦情相談に関する知識、技能等を向上させるため、研修等に参加させるよう努めるものとする。

(苦情相談に関する指針)

第9条 市は、カスタマー・ハラスメントに関する苦情相談に対応するに当たり留意すべき事項について、指針を定めるものとし、職員に対し、指針の周知徹底を図らなければならない。

附 則

この訓令は、令和8年10月1日から施行する。