

おいらせ町告示第98号

おいらせ町カスタマーハラスメント対策要綱

(目的)

第1条 この告示は、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、おいらせ町職員（会計年度任用職員を含む。以下「職員」という。）の利益の保護及び過度な負担を軽減し、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 この告示は、職員に対して適用する。

(定義)

第3条 この告示においてカスタマーハラスメントとは、町の行政サービス利用者が町の業務に直接起因又は起因しているおそれがあることによってした次の各号のいずれかに該当する言動であって、当該言動の妥当性に照らして、その手段又は態様が社会通念上不相当であり、かつ、当該手段又は態様により職員の就業環境が害されるものをいう。

- (1) 明らかに必要性のない言動
- (2) 目的を大きく逸脱した言動
- (3) 手段として不適当な言動
- (4) 回数、拘束時間等が通常許容できる範囲を超える言動
- (5) 前各号に掲げるもののほか、社会通念上迷惑として認められる言動

(職員の基本姿勢)

第4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、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は毅然とした態度で臨む

ものとする。

(所属長の責務)

第5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ねばならない。

(カスタマーハラスメントに関する報告)

第6条 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、前項の規定により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ものについて、報告書（様式第1号）を作成し、総務課長に送付するものとする。ただし、緊急その他やむを得ない理由があるときは、報告書に代えて口頭その他適切な方法により報告をすることができる。

- (1) 警察に通報する必要がある事案
- (2) 警察に通報した事案
- (3) 弁護士に相談する必要がある事案
- (4) 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
- (5) 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7条 所属長は、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ずるものとする。

(補足)

第8条 この告示に定めるもののほか、カスタマーハラスメントに関し必要な事項は、別に定める。

附 則

この告示は、告示の日から施行する。

様式第1号（第6条関係）

カスタマーハラスメントに関する報告書

（主管課経由）

年 月 日

次のとおり報告します。

総務課長様

所属長

件名	
発生日時	年 月 日 () 時 分 ~ 時 分
発生場所	
事案区分	<input type="checkbox"/> 時間拘束型 <input type="checkbox"/> リピート型 <input type="checkbox"/> 暴言型 <input type="checkbox"/> 暴力型 <input type="checkbox"/> 威嚇・脅迫型 <input type="checkbox"/> 権威型 <input type="checkbox"/> 庁舎外拘束型 <input type="checkbox"/> SNS/インターネットでの誹謗中傷型 <input type="checkbox"/> 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	