

鏡石町公布第 7 6 号

鏡石町カスタマーハラスメント等対策要綱をここに公布する。

令和 8 年 1 0 月 1 日

鏡 石 町 長 木 賊 正 男

1. 令和 8 年 鏡石町要綱第 4 8 号

鏡石町カスタマーハラスメント等対策要綱

(目的)

第1条 この要綱は、職員が公務を遂行する上で受けるカスタマーハラスメント及び不当要求行為等に対し、組織的に対処することにより、職員の安全と働きやすい職場環境を守るとともに、行政サービスの円滑な提供及び公務の公正な執行の確保を図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、行政サービスの利用者等からのクレーム及び言動のうち、要求内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段及び態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段及び態様により、職員の勤務環境が害されるものをいう。

2 この要綱において「不当要求行為等」とは、次に掲げる行為をいう。ただし、前項に該当するものを除く。

- (1) 暴力行為等社会通念を逸脱した手段により要求の実現を図る行為
- (2) 正当な理由もなく、職員に面会を強要する行為
- (3) 威圧的な言動により職員に身の安全の不安を抱かせる行為
- (4) 正当な権利行使を装い、又は社会的相当性を逸脱した手段により金銭又は権利を不当に要求する行為
- (5) 前各号に掲げるもののほか、庁舎等の保全及び庁舎等における秩序の維持並びに公務の執行に支障を生じさせる行為
- (6) その他前各号に準ずる行為

(職員の責務)

第3条 職員は、職務の遂行に当たり、行政サービス利用者等に対して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をするものとする。

2 職員は、行政サービス利用者等から寄せられた意見及び要望並びにクレームに対し、丁寧かつ真摯に対応する。

3 職員は、カスタマーハラスメント及び不当要求行為等（以下「カスタマーハラスメント等」という。）に対し、職員相互に協力して対応するよう努めるほか、毅然とした態度で臨むものとする。

(所属長の責務)

第4条 所属長は、カスタマーハラスメント等の発生を防止するため、必要な措置を講ずるように努めるとともに、職員からカスタマーハラスメント等に関する相談を受けた場合は、適切に対応しなければならない。

- 2 所属長は、カスタマーハラスメント等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、所属する職員への被害を防止しなければならない。

(カスタマーハラスメント等相談窓口の設置)

第5条 総務課にカスタマーハラスメント等相談窓口を設置する。

- 2 カスタマーハラスメント等に関する事務は、総務課において対応する。

(カスタマーハラスメント等対策検討委員会の設置)

第6条 カスタマーハラスメント等の対策に関する事項を審議するため、鏡石町カスタマーハラスメント等対策検討委員会（以下「委員会」という。）を置く。

(委員会の組織)

第7条 委員会は、別表1に掲げる委員をもって組織する。

- 2 委員会に委員長を置き、副町長をもってこれに充てる。
- 3 委員会に副委員長を置き、総務課長をもってこれに充てる。
- 4 第1項に規定するもののほか、委員長が必要があると認めるときは、臨時に委員を置くことができる。

(会議)

第8条 委員会の会議は、必要に応じ委員長が招集し、主宰する。

- 2 委員長に事故があるとき、又は委員長が欠けたときは、副委員長がその職務を代理する。
- 3 委員長は、委員会の会議において必要があると認めるときは、委員以外の者に出席を求めることができる。

(所掌事項)

第9条 委員会が所掌する事項は、次に掲げるものとする。

- (1) カスタマーハラスメント等の対策方針
- (2) カスタマーハラスメント等の実態把握及び対策事項の審議
- (3) 関係機関との連絡調整
- (4) カスタマーハラスメント等の未然防止及び啓発
- (5) カスタマーハラスメント等の職員研修に関すること。
- (6) その他目的を達成するため必要な事項

(カスタマーハラスメント等に関する報告)

第10条 職員は、カスタマーハラスメント等が発生したとき又は発生するおそれがあるときは、速やかに所属長に報告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事案に対し、必要に応じて、警告、退去命令、警察への通報等の措置を講ずるものとする。

3 所属長は、第1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等対応報告書(別記様式)により、その概要を総務課長に速やかに報告するものとする。

(1) 警察に通報した事案

(2) 過去に総務課長に報告したことがある事案

(3) カスタマーハラスメント等が繰り返されるおそれがあると認められる事案

(4) その他総務課長に報告することが適当であると認められる事案

(対策に係る相談)

第11条 所属長は、前条第1項に規定する報告を受けた事案について、カスタマーハラスメント等相談窓口を通じて、町の顧問弁護士に対し、その対策について相談することができる。

(対策事項の審議)

第12条 総務課長は、第10条第3項の規定による報告を受けた事案について、必要に応じ、委員会に対策事項の審議を要請する。

(不当要求防止責任者)

第13条 不当要求行為等の被害を未然に防止するため、各課等に暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律(平成3年法律第77号)第14条第1項に規定する責任者(以下「不当要求防止責任者」という。)を置く。

2 不当要求防止責任者は、課長(課長相当職を含む。)をもって充てる。

3 不当要求防止責任者は、日常業務の遂行において、不当要求行為等の被害防止に必要な措置が的確に行われるように、職員の相談、指導及び対策を行う。

(プライバシーの保護等)

第14条 カスタマーハラスメント等に関する相談に応ずる職員は、関係者のプライバシーの保護等に努めるとともに、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留意しなければならない。

(その他)

第15条 この要綱に定めるもののほか、必要な事項は、町長が別に定める。

附 則

この要綱は、令和8年10月1日から施行する。

別表 1（第 7 条関係）

鏡石町カスタマーハラスメント等対策検討委員会委員
副町長
総務課長
企画財政課長
税務町民課長
都市建設課長
福祉こども課長
健康環境課長
産業課長
農業委員会事務局長
上下水道課長
出納室長
議会事務局長
教育課長

年 月 日

総務課長

報告書

カスタマーハラスメント等対応報告書

鏡石町カスタマーハラスメント等対策要綱第10条第3項の規定により、カスタマーハラスメント等に対する対応内容を報告します。

発生日時	年 月 日 () 時 分から 時 分まで		
発生状況	☐ 来庁 ☐ 電話 ☐ メール ☐ その他 ()		
当 事 者	対応職員	相 手 方	
	課	住 所	
	職	氏 名	
	氏名	電話番号	
該当事案	☐ 警察に通報した事案 ☐ 過去に総務課長に報告したことがある事案 ☐ カスタマーハラスメント等が繰り返されるおそれがあると認められる事案 ☐ その他総務課長に報告することが適当であると認められる事案		
対応内容			

※参考資料がある場合には、必要に応じて添付すること。