

茂原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、茂原市に勤務する全ての職員（以下「職員」という。）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、当該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。

(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が、次の各号に掲げる要素ごとに、当該各号に定める程度を逸脱しているか否かをもって判断するものとする。

- (1) 妥当性 市の過失その他の事実関係及び因果関係を確認した上で言動に根拠があり、妥当であると認められること。
- (2) 相当性 要求を実現するための手段及び態様が、社会通念に照らして相当な範囲であると認められること。

(職員の責務)

第4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5条 所属長は、カスタマーハラスメントを防止するため、必要な措置を講じるよう努めるとともに、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、速やかに当該言動のカスタマーハラスメントへの該当性を判断した上で、その後の対応

について適切に対応しなければならない。

(相談窓口)

第6条 総合企画部職員課に、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。

(カスタマーハラスメント発生時の報告)

第7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と認めるときは、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) 弁護士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8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。また、カスタマーハラスメントに関し関係機関と調整し、必要に応じて、警告、警察への通報、茂原市庁舎管理規則（昭和61年茂原市規則第10号）に基づく退去命令、弁護士相談等の措置を講じるものとする。

2 職員課長は、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。

3 所属長は、行政サービスの利用者等の言動が茂原市不当要求行為等対策要綱（平成19年茂原市告示第97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。

(プライバシーの保護等)

第9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。

(委託業務従事者に対するカスタマーハラスメントに相当する行為への対応)

第10条 市が事務事業の遂行の必要から業務を委託する個人又は法人その他の団体の従業員等に対して、当該業務の受託と関係してカスタマーハラスメントに相当する行為が発生したとき又は発生するおそれがあると認められるときは、市は、当該カスタマーハラスメントに相当する行為に適切に対応するため、当該個人又は法人その他の団体と連携して必要な措置を講じるものとする。

(委任)

第11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

この告示は、公示の日から施行する。

別記様式（第7条）

年　月　日

職員課長 宛

(報告者) 所属

氏名

カスタマーハラスメント対応報告書

発生状況		<input type="checkbox"/> 来訪 <input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> 文書・メール <input type="checkbox"/> その他 ()
発生日時		年　　月　　日 () 時　　分　～　　時　　分
相手方	住 所	
	氏 名 (団体名)	
事案の内容		
対応状況		

注1) 必要事項を記載し、該当する□にはレ点を付すこと。

注2) 参考資料(名刺、写真、録音データ、その他記録等)がある場合には、必要に応じて、その写しを添付すること。

※この様式により難いときは、これに準じた別の様式を使用することができます。