

小美玉市訓令第17号

小美玉市カスタマーハラスメント対策規程を次のように定める。

令和8年6月10日

小美玉市長 島田 幸三

小美玉市カスタマーハラスメント対策規程を制定する訓令

(目的)

第1条 この訓令は、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による被害を未然に防止するとともに、カスタマーハラスメントに対する統一的な対応方針等を定めることにより、職員の安全及び公務の円滑かつ適正な執行を図ることを目的とする。

(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、地方公務員法（昭和25年法律第261号）第3条第2項の規定に掲げる一般職の職員（以下第5条第5項を除き「職員」という。）並びに市長、副市長及び教育長（以下「職員等」と総称する。）以外の者が市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行っ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) 手段として不適當な言動
- (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ほか、社会通念上不相当として認められる言動

(カスタマーハラスメントへの対応)

第3条 職員等は、カスタマーハラスメントを受け、又はそのおそれがあると認めたときは、速やかに課等の長に報告するものとする。

2 前項の報告を受けた課等の長は、必要に応じて、警告、退去命令、警察への通報等の措置を講じるものとする。この場合において、当該課等の長は、必要に応じて部等の長に報告し、その後の対応について指示を受けるものとする。

3 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対応報告書(別記様式)により、その概要を総務部人事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) 弁護士に相談した事案
- (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) 第5条第1項に定めるカスタマーハラスメント対策委員会での協議が必要と思われる事案
- (5) その他総務部人事課長に報告することが適当であると認められる事案
(相談窓口の設置)

第4条 カスタマーハラスメントに係る職員からの相談(以下「相談」という。)の受付を行うため、総務部人事課に相談窓口を設置する。

- 2 相談窓口の担当者は、相談に係る問題の事実関係の確認及び当該相談に係る担当課に対する助言等により、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。

(カスタマーハラスメント対策委員会)

第5条 カスタマーハラスメントに対する適切な対応方法等を検討するため、カスタマーハラスメント対策委員会(以下「委員会」という。)を置く。

- 2 委員会は次に掲げる事項について協議する。
 - (1) カスタマーハラスメント事案の対応及び措置に関すること。
 - (2) カスタマーハラスメントの防止に関すること。
 - (3) その他カスタマーハラスメント対策に関すること。
- 3 委員会は、委員長及び委員をもって組織する。
- 4 委員長は、副市長をもってこれに充てる。
- 5 委員は、小美玉市政策監設置規則(平成24年小美玉市規則第26号)第3条に定める職員とする。
- 6 委員長は、委員会を代表し、会務を総理する。
- 7 委員長に事故があるときは、総務部長がその職務を代理する。

(委員会の会議の開催)

第6条 委員会の会議(以下この条において「会議」という。)は、必要に応じて委員長が招集し、会議の議長となる。

- 2 会議は、招集した委員の半数以上の出席がなければ開くことができない。
- 3 会議の議事は、出席委員の過半数で決し、可否同数のときは議長の決するところによる。
- 4 委員長は、必要があると認めるときは、会議に委員以外の関係者及び有識者の出席を求め、その意見又は説明を聴くことができる。
- 5 会議の議事について、委員に対する相談に係る場合又は当該相談に関係がある場合は、当該委員は会議に出席することができない。
- 6 委員会の庶務は、総務部人事課が処理する。

(守秘義務)

第7条 相談窓口の担当職員、委員会の委員その他のカスタマーハラスメント事案の処理に関わった職員は、相談者、行為者、所属長その他関係者のプライバシーに十分配慮し、及び相談の内容に関し、職務上知り得た秘密を漏らしてはならない。その職を退いた後も同様とする。

(その他)

第8条 この訓令に定めるもののほか必要な事項は、別に定める。

附 則

この訓令は、公布の日から施行する。

別記様式(第3条関係)

年 月 日

総務部人事課長 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			
参考事項			

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、その写し等を添付等すること。

※この様式により難しいときは、これに準じた別の様式を使用することができる。