

職場におけるカスタマー・ハラスメントの防止等に関する要綱

(趣旨)

第1 この要綱は、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 この要綱において、「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。

(市長の責務)

第3 市長は、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、各任命権者がカスタマー・ハラスメントの防止等のために実施する措置に関する調整、指導及び助言に当たらなければならない。

(各任命権者の責務)

第4 各任命権者は、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、必要な措置を講じるとともに、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 各任命権者は、当該部局に属する職員が他の部局に属する職員（以下「他部局の職員」という。）から、カスタマー・ハラスメントとなる言動を受けたとされる場合には、当該他部局の職員に係る各任命権者に対し、当該他部局の職員に対する調査を行うよう要請するとともに、必要に応じて当該他部局の職員に対する指導等の対応を行うよう求めなければならない。この場合において、当該調査又は対応を行うよう求められた各任命権者は、これに応じて必要と認める協力を行わなければならない。

3 各任命権者は、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しなければならない。

(職員の責務)

第5 職員は、自らも、行政サービスの利用者等として、その職務においてカスタマー・ハラスメントとなる言動をしてはならない。

2 職員は、第6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。

3 管理又は監督の地位にある者は、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るとともに、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。

(職員に対する指針)

第6 市長は、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 各任命権者は、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。

(研修等)

第7 各任命権者は、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 各任命権者は、カスタマー・ハラスメントの防止等のため、職員に対し、研修を実施しなければならない。

3 市長は、各任命権者が前2項の規定により実施する研修等の調整及び指導に当たるとともに、自ら実施することが適当と認められるカスタマー・ハラスメントの防止等のための研修について計画を立て、その実施に努めるものとする。

(苦情相談への対応)

第8 市長は、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、別表第1のとおり相談窓口を設置し、苦情相談を受ける職員（以下「相談員」という。）を配置する。

2 相談員は、別表第1の相談窓口の所属長（以下「相談窓口担当課長」という。）が所属職員の中から指名する。

3 カスタマー・ハラスメントの被害を受けた職員又は受けるおそれがあると思う職員は、いつでも相談員に苦情の申出又は相談をすることができる。

4 相談員は、苦情相談があった場合は、苦情相談の内容を、相談整理簿に記録し、相談窓口担当課長に報告するものとする。

5 相談窓口担当課長は、前項の規定により報告を受けた事案について、速やかに次に掲げる措置を講じるものとする。

(1) 事実関係の調査及び確認を行うこと。

(2) 関係者に対する必要な指導、助言等を行うこと。

6 相談員及び相談窓口担当課長（以下「相談員等」という。）は、苦情相談に係る問題の事実関係の確認及び当該苦情相談に係る当事者に対する指導、助言等により、当該問題を迅速かつ適切に解決するよう努めるものとする。この場合において、相談員等は、第9第1項の指針に十分留意しなければならない。

7 相談窓口担当課長は、苦情相談の内容又は苦情相談に係る解決の程度から判断して必要と認めるときは、第10に規定する苦情処理委員会の開催を要請するものとする。

（苦情相談に関する指針）

第9 市長は、相談員等がカスタマー・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する。

2 各任命権者は、相談員等に対し、前項の指針の周知徹底を図らなければならない。
（苦情処理委員会）

第10 苦情相談に対し適切かつ効果的に対応するため、次のとおり苦情処理委員会（以下「委員会」という。）を設置する。

(1) 委員会は、別表第2に掲げる委員及び第8第7項の規定により委員会の開催を要請した相談窓口担当課長をもって組織する。

(2) 委員会に委員長を置き、総務部長をもってこれに充てる。

(3) 委員長は、委員会を代表し、会務を総理する。

(4) 委員会の庶務は、総務部において処理する。

2 委員会は、第8第7項の規定により委員会の開催を要請された事案について、関係者から事情の聴取を行う等の必要な調査を行い、その対応措置を審議し、関係者に対して必要な指導、助言等を行うものとする。

（プライバシーの保護等）

第11 相談員等、委員及び苦情相談に関与した職員は、関係者のプライバシーの保護に留意し、関係者が不利益な取扱いを受けないようにしなければならない。

（不利益取扱いの禁止）

第12 職員は、苦情相談の申出を行ったこと、又は関係者として証言を行ったことをもって不利益な取扱いを受けない。

（その他）

第13 この要綱の実施に関し、必要な事項は、市長が別に定める。

附 則

この要綱は、令和8年10月1日から実施する。

別表第 1

総務部人事課	共創文化部人権・男女共生課
教育委員会教育総務部教育政策課	水道部総務課 消防本部総務課

別表第 2

総務部長	消防長	水道部長	教育委員会教育総務部長
総務部人事課長	共創文化部人権・男女共生課長		