

酒々井町職員カスタマー・ハラスメント対策要綱

(目的)

第1条 この要綱は、酒々井町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、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。

(所属長の責務)

第3条 所属長は、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、必要な措置を講ずるとともに、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 所属長は、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。

(相談窓口)

第5条 総務課にカスタマー・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6条 職員は、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へ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) 前3号に掲げるもののほか、相談窓口に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、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。

2 所属長は、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、酒々井町庁舎管理規則（平成12年酒々井町規則第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。

3 総務課長は、前条第2項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。

(プライバシーの保護等)

第8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9条 町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、町は、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10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、令和8年9月1日から施行する。

別記様式（第6条関係）

年 月 日

(あて先) 総務課長

(報告者) 所 属
職・氏名

カスタマー・ハラスメント対応報告書

次のとおり報告します。

発 生 状 況	☐ 来訪 ☐ 電話 ☐ 文書・メール ☐ その他（ ）					
発 生 日 時	年 月 日 （ ） 時 分から 時 分まで					
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る。