

田野町職員に対する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、行政サービス利用者等からの言動のうち社会通念上許容される範囲を超えるものに対し、組織的に対応するため必要な事項を定めることにより、職員の安全及び心身の健康を確保し、良好な勤務環境を保持するとともに、行政サービスの円滑かつ公正な提供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、町民等から職員に対する言動であって、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、当該言動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「行政サービス利用者等」とは、町民、行政サービスの利用者、施設利用者、事業者、団体、取引先その他町の業務に関係を有する者をいう。

3 この要綱において「職員」とは、田野町役場に所属する全ての者（特別職、会計年度任用職員を含む）をいう。

4 カスタマーハラスメントに該当し得る言動の例は、別表第1のとおりとする。ただし、同表は例示であり、該当性の判断は、言動の内容、要求内容の妥当性、手段・態様、継続性、職員の勤務環境への影響等を総合的に考慮して行うものとする。

(基本姿勢)

第3条 町は、町民等から寄せられる意見、要望、苦情等を町政運営における貴重な意見として真摯に受け止め、誠実かつ公正な対応に努めるものとする。

2 町は、正当な意見、要望、苦情等とカスタマーハラスメントを明確に区別し、前者については丁寧な説明及び適切な対応に努め、後者については職員を守る観点から、組織として毅然と対応するものとする。

3 町は、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合又はそのおそれがある場合には、必要に応じて、対応者の交替、複数職員による対応、対応の中止、退去要請、警察への通報、弁護士への相談その他必要な措置を講じるものとする。

(町長の責務)

第4条 町長は、カスタマーハラスメントを防止し、及び発生時に適切に対応するため、必要な体制の整備、職員への周知啓発、研修の実施その他必要な措置を講じるものとする。

(所属長の責務)

第5条 所属長は、所属職員がカスタマーハラスメントにより孤立することのないよう、日頃から相談しやすい職場環境の整備に努めるものとする。

2 所属長は、カスタマーハラスメントが発生したとき又は発生するおそれがあると認めるときは、職員の安全確保及び心身の負担軽減に配慮し、必要に応じて職員の交替、複数対応、相談機関への案内その他必要な措置を講じるものとする。

(職員の責務)

第6条 職員は、町民等への対応に当たり、法令を遵守し、丁寧かつ真摯な説明に努めるものとする。

2 職員は、カスタマーハラスメントを受けたとき又は受けるおそれがあると感じたときは、一人で抱え込まず、速やかに所属長に相談、又は報告するものとする。

3 職員は、対応内容をできる限り客観的に記録し、事実関係の把握及び再発防止に活用できるよう努めるものとする。

(不利益取扱いの禁止)

第7条 町は、職員がカスタマーハラスメントに関して相談し、報告し、又は事実関係の確認に協力したことを理由として、当該職員に対し不利益な取扱いをしてはならない。

2 町は、前項の相談、報告又は協力に関して知り得た職員の個人情報その他の情報について、当該職員の意向及びプライバシーに十分配慮し、適切に取り扱わなければならない。

(初期対応)

第8条 職員は、町民等の言動がカスタマーハラスメントに該当するおそれがあると認めるときは、必要に応じて、相手方に対し、冷静な対応を求めるとともに、対応を継続することが困難となる場合がある旨を伝えるものとする。

2 前項の場合において、暴力行為、脅迫行為、器物損壊、長時間の居座りその他職員又は来庁者等の安全を害するおそれがあるときは、直ちに他の職員又は所属長に応援を求め、必要に応じて警察に通報するものとする。

3 職員は、面談、電話、電子メール、文書、SNSその他の方法による対応について、日時、場所、相手方、発言内容、要求内容、対応状況等を記録するよう努めるものとする。

(報告)

第9条 職員は、カスタマーハラスメントが発生したとき又は発生するおそれがあると認めるときは、速やかに所属長へ報告するものとする。

2 所属長は、報告を受けた事案のうち、次の各号のいずれかに該当する場合は、別記様式により総務課長に報告するものとする。ただし、緊急を要する場合は、口頭その他適切な方法により速やかに報告し、事後に別記様式を提出することができる。

- (1) 警察への通報又は相談を要する事案
- (2) 弁護士その他専門機関への相談を要する事案
- (3) 同一の相手方から継続的又は反復的な言動がある事案
- (4) 職員の心身の健康又は業務遂行に支障が生じ、又は生じるおそれがある事案
- (5) SNS、インターネット等により職員又は町に対する誹謗中傷等が行われた事案
- (6) その他組織的対応が必要と認められる事案

(該当性の判断及び対応方針)

第10条 カスタマーハラスメントへの該当性及び対応方針は、別表第2の対応区分を目安に要求内容の妥当性、要求を実現するための手段又は態様の相当性、発言又は行為の反復性、職員の勤務環境への影響、他の来庁者等への影響、行政サービスの適正な提供への支障等を総合的に考慮し、所属長が判断するものとする。

- 2 所属長は、事案が重大又は継続的である場合、所属内での対応が困難である場合その他カスタマーハラスメントへの該当性又は対応方針の判断が困難であると認める場合は、必要に応じて総務課長を通じて副町長又は町長に報告し、対応方針について協議するものとする。

(対応措置)

第11条 町は、カスタマーハラスメントに該当すると判断したとき又はそのおそれがあるときは、事案の内容に応じて、次に掲げる措置を講じることができる。

- (1) 相手方に対する注意、警告又は説明
 - (2) 複数職員による対応又は対応職員の変更
 - (3) 面談場所、面談時間、連絡方法その他対応条件の設定
 - (4) 必要な範囲での録音、録画、対応記録の作成及び保存
 - (5) 対応の一時中断又は中止
 - (6) 庁舎、施設等からの退去要請
 - (7) 警察への通報又は相談
 - (8) 弁護士その他専門機関への相談
 - (9) 文書による回答、以後の連絡方法の限定その他業務遂行上必要な措置
 - (10) SNS、インターネット等への不当な投稿に係る削除要請その他必要な対応
 - (11) 前各号に掲げるもののほか、職員の安全確保及び行政サービスの適正な提供のために必要な措置
- 2 前項の措置を講じる場合においても、法令に基づき町が行うべき行政手続、相談支援その他必要な行政サービスについては、必要な範囲で適正に対応するものとする。
- 3 町は、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律その他関係法令を踏まえ、障害のある者その他配慮を要する者からの申出については、合理的配慮の提供に留意し、事案に応じて適切に対応するものとする。

(録音及び記録)

第12条 町は、事実関係の確認、職員及び来庁者等の安全確保並びに紛争防止のため必要があると認めるときは、面談又は電話等の内容を録音し、又は記録することができる。

- 2 録音又は記録を行う場合は、原則として相手方にその旨を告知するものとする。ただし、職員又は来庁者等の生命、身体若しくは財産の保護、犯罪行為のおそれ、緊急性その他やむを得ない事情がある場合は、この限りでない。
- 3 録音データ、記録票その他関係資料は、関係法令及び町の個人情報保護に関する規程に従い、適切に管理しなければならない。

(職員への配慮)

第13条 所属長及び総務課長は、カスタマーハラスメントを受けた職員に対し、必要に応じて、業務上の配慮、面談、産業医等への相談、休暇取得への配慮その他心身の健康を保持するために必要な措置を講じるものとする。

(再発防止)

第14条 総務課長は、カスタマーハラスメント事案の発生状況を必要な範囲で把握し、対応事例の共有、対応手順の見直し、研修の実施その他再発防止に必要な取組を行うものとする。

- 2 事例共有を行う場合は、関係者のプライバシーに配慮し、個人が特定されないよう必要な措置を講じるものとする。

(周知及び研修)

第15条 町長は、この要綱の内容、カスタマーハラスメントの具体例、相談窓口、対応手順その他必要な事項について、職員に周知するものとする。

- 2 町長は、職員の理解を深め、適切な対応を可能とするため、必要に応じて研修、庁内通知、対応マニュアルの配布その他の方法により啓発を行うものとする。
- 3 町長は、町民等に対し、カスタマーハラスメント防止に関する町の基本姿勢について、必要に応じて周知するものとする。

(秘密保持)

第16条 カスタマーハラスメントの相談、報告又は対応に関与した職員は、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。

(補則)

第17条 この要綱に定めるもののほか、カスタマーハラスメント対策に関し必要な事項は、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。

別表第1（第2条関係） カスタマーハラスメントに該当し得る言動の例

次の表は例示であり、これらに限定されるものではない。該当性は、要求内容の妥当性、手段・態様、継続性、職員の勤務環境への影響等を総合的に判断する。

区分	具体例
身体的な攻撃	暴行、傷害、物を投げる、机・窓口をたたく、物品を壊すなど
精神的な攻撃	脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、人格否定、著しい暴言、土下座の要求など
威圧的な言動	大声で怒鳴る、威圧的な態度を取る、複数人で取り囲む、執拗に責め立てるなど
継続的・執拗な言動	同じ内容の長時間又は反復的な電話・来庁・メール、説明済み事項への過度な繰り返し要求など
拘束的な言動	長時間の居座り、不退去、退去要請に応じない、職員を帰さない、業務を妨害するなど
不当又は過度な要求	法令・制度上対応できない要求、町の業務と関係のない要求、特別扱いの要求、過度な金銭補償・謝罪の要求など
職員個人への攻撃・要求	特定職員の処分・異動・謝罪を執拗に求める、職員の私生活・家族・容姿等に言及する、職員個人への連絡を要求するなど
差別的・性的な言動	差別的発言、性的発言、つきまとい、身体接触、交際要求その他職員の尊厳を傷つける言動など
録音・撮影・公開に関する言動	職員を無断で撮影・録音し公開を示唆する、対応中の映像・音声を不当にSNS等へ投稿するなど
インターネット上の誹謗中傷	SNS、掲示板、動画投稿サイト等への誹謗中傷、虚偽情報の投稿、職員個人情報の晒し行為など
その他	上記に準ずる行為で、職員の勤務環境を害し、又は行政サービスの適正な提供を妨げるもの

別表第2（第10条・第11条関係） 対応区分の目安

実際の対応は、現場の安全確保を最優先し、必要に応じて所属長、総務課長、副町長、町長と協議して判断する。

区分	目安	基本対応
通常対応	正当な意見、要望、苦情であり、社会通念上許容される範囲内のもの	担当課で丁寧に説明し、必要に応じて記録する。
注意・警告	発言が強い、同じ内容を繰り返す、職員が負担を感じるなど、カスハラのおそれがあるもの	複数職員で対応し、冷静な対応を求める。継続する場合は対応を中断・中止する旨を伝える。
組織対応	長時間拘束、執拗な要求、人格否定、職員個人への攻撃など、勤務環境への影響が認められるもの	所属長が関与し、総務課長へ報告。対応者・時間・連絡方法を限定し、記録・録音等を行う。
専門機関連携	暴力、脅迫、不退去、器物損壊、SNS誹謗中傷、法的判断を要するもの	安全確保を最優先し、警察通報、弁護士相談、削除要請等を検討する。重大事案は副町長・町長へ報告する。

別記様式（第9条関係）

カスタマーハラスメント事案報告書

※複数回の対応後に報告対象となった場合は、経過をまとめて記載する。報告後に新たな対応が発生した場合は、追記又は別紙により報告する。

年 月 日	
次のとおり事案が発生しましたので報告します。	
総務課長	
所属長	
担当課・係	課 係
報告者	職名 氏名
発生日時	令和 年 月 日（ ） 時 分頃 ～ 時 分頃
発生場所・方法	☐ 窓口 ☐ 電話 ☐ 訪問 ☐ メール ☐ 文書 ☐ SNS等 ☐ その他（ ）
対応職員	
相手方	☐ 個人 ☐ 団体 ☐ 事業者 ☐ 不明 ☐ その他（ ）
相手方氏名等	氏名・団体名等： 連絡先：
事案区分	☐ 身体的攻撃 ☐ 精神的攻撃 ☐ 威圧的言動 ☐ 継続・執拗 ☐ 拘束的言動 ☐ 不当・過度な要求 ☐ 職員個人への攻撃 ☐ 差別的・性的言動 ☐ 無断撮影・録音 ☐ SNS等での誹謗中傷 ☐ その他（ ）
事案の概要	
対応状況	
職員・業務への影響	☐ 心身への負担 ☐ 通常業務への支障 ☐ 他の来庁者等への影響 ☐ 安全上の懸念 具体内容：
現在の状況	☐ 終結 ☐ 継続中 ☐ 再発のおそれあり ☐ 警察相談済 ☐ 弁護士相談済 ☐ その他
今後の対応方針	
添付資料	☐ 対応メモ ☐ 録音データ ☐ メール・文書 ☐ 写真・動画 ☐ SNS投稿資料 ☐ その他 （ ）