

千早赤阪村要綱第46号

千早赤阪村カスタマーハラスメントの予防及び対応に関する要綱

(目的)

第1条 この要綱は、カスタマーハラスメントの予防及びカスタマーハラスメントが発生した場合の対応に関し必要な事項を定めることにより、職員の心身の健康及び質の高い行政サービスの提供の維持に資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、村長、副村長及び教育長並びに地方公務員法（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「職員」という。）以外の者（第5条において「職員以外の者」という。）が村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した次の各号のいずれかに該当する言動（千早赤阪村役場庁舎管理規則（平成26年千早赤阪村規則第16号）第6条に規定する禁止行為を除く。）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のほか、社会通念上迷惑として認められる言動

(村長の責務)

第3条 村長は、職員がカスタマーハラスメントの被害に遭わないための必要な措置を講じなければならない。

- 2 村長は、職員がカスタマーハラスメントの被害に遭った、又は遭うおそれがある場合の対応についてあらかじめ定めなければならない。

(所属長の責務)

第4条 所属長は、カスタマーハラスメントに対する適切な指導監督を行わなければならない。

- 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

あるときは、組織として対応し、その内容に応じて、迅速かつ適切に所属する職員の救済を図らなければならない。

(職員の責務)

第5条 職員は、第3条第1項の規定により村長が講じた措置の内容を職員以外の者が容易に理解することができるようにし、カスタマーハラスメントの予防に努めなければならない。

2 職員は、第3条第2項の規定により村長が定めた対応を遵守しなければならない。

(職員の基本姿勢)

第6条 職員は、職務の遂行に当たり、何人に対しても法令遵守の姿勢を堅持するとともに、当該職員の所管する事務事業について十分に説明し理解を得るために努力をするものとする。

2 職員は、カスタマーハラスメントに対しては、き然とした態度で臨むものとする。

(カスタマーハラスメントに関する報告)

第7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きは、速やかに所属長へ報告するものとする。

2 所属長は、前項の規定により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ものについて、カスタマーハラスメントに関する報告書(様式第1号)を作成し、人事担当課長に報告するものとする。ただし、緊急その他やむを得ない理由があるときは、報告書に代えて口頭その他適切な方法により報告することができる。

(1) 警察に通報する必要がある事案

(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があると認められる事案

(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、人事担当課長と協議のうえ、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し、及びカスタマーハラスメントによる被害を防止する

ために必要な措置を講じ、並びにカスタマーハラスメントに関し関係機関と調整し、適切に対処するものとする。

- 2 人事担当課長は、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。

(カスタマーハラスメントに関する事務及び処理相談窓口の設置)

第9条 カスタマーハラスメントに関する事務は、人事担当課において処理する。

- 2 人事担当課に、カスタマーハラスメント処理相談窓口を設置する。

(補則)

第10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の予防及び対応に関し必要な事項は、村長が別に定める。

附 則

この要綱は、公布の日から施行する。

年 月 日

カスタマーハラスメントに関する報告書

次のとおり報告します。		
報告者		
件 名		
発生日時	年 月 日（ ） 時 分～ 時 分	
発生場所		
事案区分	☐ 身体的攻撃 ☐ 精神的攻撃 ☐ 威圧的言動 ☐ 暴言 ☐ 脅迫 ☐ セクハラ ☐ 揚げ足取り・言いがかり ☐ 過度な要求 ☐ 権威行使 ☐ 拘束（職場内） ☐ 拘束（職場外） ☐ 繰り返し ☐ 非協力 ☐ 脱線・こう着 ☐ 謝罪要求 ☐ 無断撮影 ☐ SNS などへの投稿	
相手方	住 所	
	氏 名	
	電話番号	
事案の概要		
対処状況		