

美里町カスタマーハラスメント対応要綱

(趣旨)

第1条 この告示は、町民等からの意見、要望、苦情等に対し、職員が適切かつ誠実に対応するとともに、職員に対するカスタマーハラスメントから職員を保護し、公正かつ円滑な行政運営を確保するため、必要な事項を定めるものとする。

(定義)

第2条 この告示において「職員」とは、町長部局、議会事務局、教育委員会その他町の機関に勤務する職員をいう。

2 この告示において「町民等」とは、次に掲げる者をいう。

- (1) 町民
- (2) 来庁者
- (3) 行政サービスの利用者
- (4) 事業者
- (5) 関係団体
- (6) 受託事業者、委託先、指定管理者その他町の業務に関係する者
- (7) 電話、電子メール、文書、SNSその他の手段により町に連絡をする者
- (8) その他町の業務に関して職員と接触する者

3 この告示において「カスタマーハラスメント」とは、町民等から職員に対して行われる苦情、要望、要求又は言動であって、次のいずれかに該当するものをいう。

- (1) 要求内容に妥当性を欠くもの
- (2) 要求内容に妥当性がある場合であっても、その手段又は態様が社会通念上不相当なものであり、職員の就業環境を害し、又は町の業務の適正な遂行を妨げるもの

(基本理念)

第3条 町は、町民等から寄せられる意見、要望、苦情等を、行政サービスの改善及び町政運営の向上に資する重要なものとして受け止め、誠実かつ丁寧に対応するものとする。

2 町は、前項の対応に当たり、正当な意見、要望、苦情等を妨げることがないよう十分配慮するものとする。

3 町は、町民等と職員が対等の立場において相互に尊重し合うことを基本としつつ、職員の人格、尊厳、安全及び心身の健康を害し、又は町の業務の適正な遂行を妨げる行為に対しては、組織としてき然に対応するものとする。

4 カスタマーハラスメントへの対応は、職員個人の責任に帰するものではなく、町として組織的に対応するものとする。

(カスタマーハラスメントに該当し得る行為)

第4条 カスタマーハラスメントに該当し得る行為は、次に掲げる行為その他これらに類する行為とする。

- (1) 暴行、傷害その他身体的な攻撃
 - (2) 暴言、侮辱、人格否定、差別的発言その他精神的な攻撃
 - (3) 大声、威圧的言動若しくは脅迫的言動又は特定の者との関係を圧力的手段として用いる言動。ただし、当該関係の提示が正当な権限又は活動に基づく場合を除く。
 - (4) 同一又は類似の内容による長時間又は反復継続的な拘束
 - (5) 法令、制度又は町の権限上実現できない要求
 - (6) 合理的理由のない謝罪、金銭、物品、職員への処分、人事異動、特別扱い等の要求
 - (7) 職員個人の住所、家族、私生活、個人連絡先等の詮索又は開示要求
 - (8) 職員若しくは庁舎内を職員の安全若しくは業務の適正な遂行に支障を及ぼす態様で撮影し、録音し、若しくは録画し、又はこれらの映像若しくは音声の拡散をほのめかす行為
 - (9) SNS、インターネット等における職員個人へのひぼう中傷、名誉毀損、虚偽情報の投稿又は拡散
 - (10) 性的な言動、身体的接触、容姿、年齢、性別等に関する不適切な発言
 - (11) 退去要請に応じない行為、居座り、窓口占拠その他業務を妨害する行為
 - (12) しつような架電、深夜又は休日における繰り返しの連絡その他手段又は態様が不相当な連絡
 - (13) 他の職員、他の来庁者等を巻き込み、又はこれらの者に危害を加える旨を告げる行為
 - (14) 前各号に掲げるもののほか、職員の安全、心身の健康又は町の業務の適正な遂行を害する行為
- 2 前項各号に掲げる行為に該当するか否かは、当該行為の内容、回数、継続時間、態様、職員及び他の町民等への影響、業務への支障の程度その他の事情を総合的に勘案して判断するものとする。
- 3 カスタマーハラスメントに該当するか否かの判断は、慎重に行うものとし、町民等の正当な意見、要望、苦情その他の正当な権利の行使を不当に妨げ、又は萎縮させることのないよう留意しなければならない。
- 4 カスタマーハラスメントに該当するか否かの判断は、職員個人ではなく、組織として行うことを基本とする。

(正当な意見等との区別)

第5条 町民等からの意見、要望、苦情、制度に関する疑問、行政サービスに対する不満の表明その他町政に対する申出は、それ自体をカスタマーハラスメン

トとして取り扱わない。

2 町長は、前項の申出について、必要な事実確認を行い、町に誤り又は不適切な対応があった場合は、速やかに謝罪、説明、是正その他必要な措置を講じるものとする。

3 正当な意見、要望又は苦情であっても、その手段又は態様が社会通念上不相当である場合は、カスタマーハラスメントとして対応することができる。

（職員の責務）

第6条 職員は、町民等からの意見、要望、苦情等に対し、誠実かつ丁寧に対応するよう努めるものとする。

2 職員は、カスタマーハラスメント又はその疑いがある行為を受けた場合は、一人で抱え込むことなく、速やかに上司又は所属長に報告するものとする。

3 職員は、対応に当たり、必要に応じて発生日時、場所、相手方、要求内容、問題となる言動、町側の説明内容、対応経過等を記録するものとする。

（所属長の責務）

第7条 所属長は、所属職員がカスタマーハラスメント又はその疑いがある行為を受けた場合は、速やかに状況を確認し、当該職員を支援するとともに、組織として必要な対応を行うものとする。

2 所属長は、必要に応じて次に掲げる措置を講じるものとする。

- (1) 複数職員による対応
- (2) 対応者の交代
- (3) 対応場所の変更
- (4) 対応時間の制限
- (5) 注意又は警告
- (6) 対応の中断又は終了
- (7) 文書回答への切替え
- (8) 対応窓口の指定又は一本化
- (9) 総括部署への報告
- (10) 警察、弁護士その他関係機関への相談
- (11) 被害を受けた職員への心身のケア
- (12) その他必要な措置

3 所属長は、カスタマーハラスメント対応を理由として、当該職員に不利益な取扱いをしてはならない。

（総括部署の責務）

第8条 カスタマーハラスメント対策の総括として、次に掲げる業務を行うため、総括部署を置くものとする。

- (1) カスタマーハラスメントに関する相談及び助言
- (2) 事案の記録及び情報の集約

- (3) 対応方針に関する所属長への支援
- (4) 重大又は継続的な事案に係る庁内調整
- (5) 警察、弁護士その他関係機関との連携調整
- (6) 職員研修及び啓発
- (7) カスタマーハラスメント対応マニュアルの整備及び見直し
- (8) その他カスタマーハラスメント対策に必要な事項

2 総括部署は、総合政策課をもって充てる。

(初期対応)

第9条 職員は、町民等から意見、要望、苦情等を受けた場合は、次に掲げる事項に留意して対応するものとする。

- (1) 相手方の申出内容を必要な範囲で聴取すること。
- (2) 事実関係を確認すること。
- (3) 町側に誤り又は不適切な対応がある場合は、謝罪、説明、是正等を行うこと。
- (4) 法令、制度又は町の権限上対応できない要求については、その理由を説明すること。
- (5) 相手方の言動に問題がある場合は、冷静な対応を求めること。
- (6) 対応の長時間化又は職員に危険若しくは過度な負担が生じるおそれがある場合は、速やかに上司に報告すること。この場合において、カスタマーハラスメント判断チェックシート（様式第1号）を作成するものとする。ただし、職員の安全確保に支障が生じるおそれがある場合は、この限りでない。

(注意及び警告)

第10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し、又は該当するおそれがあると認めるときは、当該町民等に対し、当該言動をやめるよう注意することができる。

2 所属長は、前項の注意後も改善が認められない場合その他必要があると認めるときは、当該町民等に対し、警告を行うことができる。

3 前項の警告を行ってもかかわらず、当該町民等の言動が改善されない場合は、所属長は、対応の中断、終了その他必要な措置を講じることができる。

(対応の中断又は終了)

第11条 所属長は、次の各号のいずれかに該当すると認める場合は、町民等への対応を中断し、又は終了することができる。

- (1) 暴言、威圧、脅迫その他の言動により冷静な対話が困難である場合
- (2) 必要な説明を行ってもかかわらず、同一又は類似の要求が繰り返される場合
- (3) 法令、制度又は町の権限上対応できない要求が継続する場合
- (4) 職員の人格又は尊厳を傷つける言動が継続する場合

- (5) 他の町民等への対応又は通常業務に支障が生じている場合
- (6) 職員の安全又は心身の健康に支障が生じ、又は生じるおそれがある場合
- (7) 退去要請に応じない場合
- (8) その他対応を継続することが相当でないと認められる場合

2 前項の規定により対応を中断し、又は終了した場合は、所属長は、その理由、経過及び対応結果を記録するものとする。

3 前2項の規定は法令に基づく申請、届出、審査請求その他町民等が有する権利の行使を妨げるものではなく、町は、必要に応じて対応方法を変更するなど適切な方法により対応するものとする。

(通話等の録音及び録画)

第12条 職員の安全確保、事実関係の確認及びカスタマーハラスメントの防止のため、必要に応じて、電話対応の録音又は窓口その他の場所における録画を行うことができる。

2 前項の録音又は録画を行うときは、あらかじめ又は速やかに、その旨を相手方に周知するものとする。ただし、緊急の場合その他周知することが困難な場合は、この限りでない。

3 録音又は録画により取得した記録は、この告示の目的の範囲内で利用するものとし、その管理及び保存については、個人情報保護に関する法令及び町の文書管理に関する規程に従い、適切に行うものとする。

(対応制限)

第13条 町長は、カスタマーハラスメントが悪質又は継続的であると認める場合は、当該町民等に対し、業務の適正な遂行を確保するため必要な範囲で、対応方法を制限することができる。

2 前項の制限（以下「対応制限」という。）は、次に掲げる方法により行うことができる。

- (1) 電話又は窓口での対応を行わず、文書による回答に限定すること。
- (2) 来庁相談を事前予約制とすること。
- (3) 対応する職員又は部署を指定すること。
- (4) 対応時間を制限すること。
- (5) 対応場所を指定すること。
- (6) 複数職員による対応とすること。
- (7) 庁舎内の立入り又は入室場所を必要な範囲で制限すること。
- (8) その他職員の安全確保及び業務の適正な遂行に必要な措置を講じること。

3 対応制限は、法令に基づく申請、届出その他の行政手続に係る町民等の権利を奪うものではなく、正当な意見、要望及び苦情への対応そのものを拒否するものではない。

4 町長は、対応制限を行う場合は、当該町民等に対し速やかにカスタマーハラ

メント対応制限通知書（様式第2号）により、その理由、内容及び期間を通知するものとする。ただし、緊急性がある場合、通知により職員の安全確保に支障が生じるおそれがある場合その他相当の理由がある場合は、この限りでない。

5 前項の期間は、当該カスタマーハラスメントが生じた日から6月以内とする。ただし、町長が必要があると認めるときは、これを延長することができる。

6 町長は、対応制限の必要性が消滅したと認めるとき、又は当該町民等の言動が改善されたと認めるときは、速やかに対応制限を解除するものとする。

7 対応制限を受けた町民等は、町長に対し、その理由を記載した書面により、対応制限の見直しを求めることができる。

（警察への通報又は相談）

第14条 職員又は所属長は、次の各号のいずれかに該当する場合は、直ちに警察への通報又は相談を行うものとする。

(1) 暴力又は暴行がある場合

(2) 脅迫的言動がある場合

(3) 器物損壊がある場合

(4) 退去要請に応じず、庁舎又は町の管理する施設に居座る場合

(5) 大声、威圧、窓口占拠等により業務が妨害されている場合

(6) 刃物、工具、可燃物その他危険物を所持している場合

(7) 職員へのつきまとい、待ち伏せその他職員の安全を脅かす行為がある場合

(8) その他職員、来庁者又は関係者の安全確保が必要である場合

2 前項の場合において、職員は、所属長の指示を待つことなく、自らの判断により警察へ通報することができる。この場合において、職員、来庁者その他関係者の安全確保を最優先し、相手方を無理に制止しないものとする。

（弁護士等への相談）

第15条 所属長又は総括部署は、次の各号のいずれかに該当する場合は、必要に応じて顧問弁護士その他専門機関に相談するものとする。

(1) 長期間にわたり同一又は類似の不当要求が継続している場合

(2) 職員個人に対する名誉毀損、プライバシー侵害又はひぼう中傷がある場合

(3) SNS、インターネット等において虚偽情報又はひぼう中傷が拡散されている場合

(4) 文書による警告又は対応制限を行う必要がある場合

(5) 損害賠償請求、刑事告訴、仮処分その他法的措置を検討する必要がある場合

(6) その他法的助言を必要とする場合

（記録及び報告）

第16条 職員又は所属長は、カスタマーハラスメント又はその疑いがある事案

が発生した場合は、速やかにカスタマーハラスメント対応記録票（様式第3号）を作成するものとする。

2 前項の記録票には、次に掲げる事項を記載するものとする。

- (1) 発生日時
- (2) 発生場所又は対応方法
- (3) 判明している範囲における相手方の氏名、住所、連絡先その他相手方を特定する情報
- (4) 対応職員及び同席職員
- (5) 相手方の要求内容
- (6) 問題となる言動
- (7) 町側の説明内容
- (8) 注意又は警告の内容
- (9) 対応結果
- (10) 保存資料の有無
- (11) 警察、弁護士等への相談状況
- (12) 被害職員への支援内容
- (13) その他必要な事項

3 所属長は、カスタマーハラスメント事案について、必要に応じて総括部署に報告するものとする。

4 重大又は継続的な事案については、総括部署が必要な情報を集約し、全庁的な対応方針の調整を行うものとする。

（記録の保管及び情報共有）

第17条 カスタマーハラスメントに係る記録は、所属長が適切に保管するものとする。

2 同一人物による複数の部署への反復要求、長期化事案、職員の安全に関わる事案その他全庁的な対応が必要な事案については、総括部署が関係部署と情報を共有するものとする。

3 前項の情報共有に当たっては、個人情報の保護に関する法令等を遵守し、必要最小限の範囲で行うものとする。

（被害職員への支援）

第18条 所属長は、職員がカスタマーハラスメントを受けた場合は、当該職員の心身の状況を確認し、必要な支援を行うものとする。

2 前項の支援は、次に掲げるものとする。

- (1) 相手方対応からの一時的な離脱
- (2) 休憩又は休暇取得への配慮
- (3) 面談の実施
- (4) 記録作成の支援

- (5) 同一相手方への単独対応の回避
- (6) 相談窓口、産業医、保健師その他専門職への相談機会の確保
- (7) 警察又は弁護士への相談に係る組織的支援
- (8) 必要に応じて、公務災害の補償に関する手続その他の制度の案内
- (9) その他当該職員の安全及び心身の健康を確保するために必要な措置

3 所属長は、被害職員に責任を転嫁するような言動その他不適切な対応をしてはならない。

(職員に対する不利益取扱いの禁止)

第19条 町長は、職員がカスタマーハラスメントを受けたこと、これを報告したこと又はこの告示に基づく対応を行っ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。

(職員の個人情報保護)

第20条 町長は、カスタマーハラスメントから職員を保護するため、職員の個人情報の保護に配慮するものとする。

2 職員は、職務上必要な範囲を超えて、自己又は他の職員の次に掲げる情報を町民等に提供してはならない。

- (1) 自宅住所
- (2) 個人の電話番号
- (3) 家族構成
- (4) 私生活に関する情報
- (5) 個人のSNSアカウント
- (6) 通勤経路
- (7) その他職員の安全又は私生活を害するおそれのある情報

(研修及び啓発)

第21条 総括部署は、カスタマーハラスメント対策の実効性を確保するため、職員に対し必要な研修及び啓発を行うものとする。

2 前項の研修は、次に掲げる事項を内容とする。

- (1) カスタマーハラスメントの定義及び判断基準
- (2) 正当な意見、要望、苦情等との区別
- (3) 窓口、電話、訪問、メール、SNS等における対応方法
- (4) 注意、警告、対応中断及び対応終了の方法
- (5) 記録票の作成方法
- (6) 警察、弁護士その他関係機関との連携
- (7) 被害職員への支援
- (8) その他必要な事項

(町民等への周知)

第22条 町長は、職員が安心して職務を遂行し、適正な行政サービスを提供す

るため、必要に応じて、カスタマーハラスメント防止に関する基本方針を町民等に周知するものとする。

2 前項の周知は、次に掲げる方法により行うものとする。

- (1) 町ホームページへの掲載
- (2) 庁舎及び窓口への掲示
- (3) 広報紙等による啓発
- (4) 電話録音を行う場合の案内
- (5) その他適切な方法

3 周知に当たっては、正当な意見、要望、苦情等を妨げるものではなく、暴言、脅迫、不当要求、長時間拘束その他社会通念上不相当な行為に対して組織として対応するものであることを明示するものとする。

(対応マニュアル)

第23条 カスタマーハラスメントへの具体的な対応手順、判断基準その他必要な事項は、町長が別に定める。

(見直し)

第24条 総括部署は、この告示の運用状況、職員からの意見、発生事案の傾向、国及び他の地方公共団体の動向等を踏まえ、必要に応じて見直しを行うものとする。

(委任)

第25条 この告示に定めるもののほか、カスタマーハラスメント対応に関し必要な事項は、町長が別に定める。

附 則

この告示は、令和8年10月1日から施行する。