

猪名川町告示第107号

猪名川町カスタマーハラスメント対策要綱をここに公布する。

令和8年9月24日

猪名川町長 岡 本 信 司

猪名川町カスタマーハラスメント対策要綱

令和8年9月24日

要 綱 第 7 1 号

(目的)

第1条 この要綱は、職員へのカスタマーハラスメントに対し、組織的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ものをいう。

(判断基準)

第3条 カスタマーハラスメントへの該当性は、行政サービスの利用者等からの言動が、次の各号に掲げる要素ごとに、当該各号に定める程度を逸脱しているか否かをもって判断するものとする。

- (1) 妥当性 町の過失その他の事実関係及び因果関係を確認した上で言動に根拠があり、妥当であると認められること。
- (2) 相当性 要求を実現するための手段及び態様が、社会通念に照らして相当な範囲であると認められること。

(職員の職責)

第4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丁寧かつ真摯な対応に努めるものとする。

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。

(所属長の責務)

第5条 所属長は、カスタマーハラスメントを防止するため、必要な措置を講じるよう努め

るとともに、職員からカスタマーハラスメントに関する報告又は相談があったときは、速やかに当該言動のカスタマーハラスメントへの該当性を判断した上で、その後の対応について適切に対応しなければならない。

(相談窓口)

第6条 企画総務部総務防災課に、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（以下「相談窓口」という。）を置く。

(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は、カスタマーハラスメントに関する報告書（様式第1号）により、その概要を相談窓口速やか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、カスタマーハラスメントに関する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、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。また、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、猪名川町庁舎取締規則（昭和49年規則第7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。

2 総務防災課長は、前条第2項各号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。

3 所属長は、行政サービスの利用者等の言動が猪名川町不当要求行為等防止対策要綱（平成16年要綱第32号）第2条各号に規定する不当要求行為等に該当するときは、同要綱により対応するものとする。

(研修)

第9条 町長は、カスタマーハラスメントに対し、職員が適切に対応できるようにするため、

必要な研修を実施するよう努めなければならない。

(プライバシーの保護等)

第10条 カスタマーハラスメントに関する相談に応じる職員は、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。

(補則)

第11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に関し必要な事項は、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。

様式第1号（第7条関係）

カスタマーハラスメントに関する報告書

担当課・担当		課		担当	
発生日時		年 月 日		時 分 ～ 時 分	
発生場所					
対応職員					
相手方	住所				
	氏名				
	連絡先				
該当事案		☐ 警察に通報した事案 ☐ 弁護士に相談する必要がある事案 ☐ 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 ☐ その他報告することが適当であると認められる事案			
事案区分		☐ 時間拘束型 ☐ リピート型 ☐ 暴言型 ☐ 暴力型 ☐ 威嚇・脅迫型 ☐ 権威型 ☐ 庁舎外拘束型 ☐ セクハラ型 ☐ SNS／インターネット上での誹謗中傷型 ☐ その他（ ）			
事案の概要					
対応状況					

※参考資料がある場合には、必要に応じて添付すること。