令和８年設楽町告示第　　号

設楽町職員カスタマーハラスメント対応要綱

（趣旨）

第１条　この要綱は、設楽町職員カスタマーハラスメント対応基本方針（令和８年８月19日町長決裁。以下「基本方針」という。）に基づき、設楽町一般職職員（以下「職員」という。）に対するカスタマーハラスメントに組織的に対応し、安定的な町民サービスの提供を図ることを目的に、必要な事項を定めるものとする。

（定義）

第２条　この要綱において、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによる。

(1)　カスタマーハラスメント　職員に対する町民等からの言動のうち、当該言動の内容の妥当性に照らして、当該言動に係る要求を実現するための手段及び態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段及び態様により、職員の就業環境が害されるものをいう。

(2)　町民等　設楽町（以下「町」という。）が実施する、公共サービスの提供その他の事務事業と関係する若しくは関係する可能性のある個人又は法人その他の団体（団体に所属する個人を含む。）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、町民等からの言動が、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。

(所属長及び職員の責務)

第４条　所属長は、課、室、センター及び出先機関(以下「所属課等」という。)の職員に対するカスタマーハラスメントの発生を防止するため、必要な措置を講じるよう努めるとともに、所属課等の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、適切に対応しなければならない。

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。

(対応方法)

第５条　職員は、町民等からの言動がカスタマーハラスメントに該当する可能性があると考えるとき又は町民等からのカスタマーハラスメントに該当する言動が発生するおそれがあると考えるときは、速やかに所属長に報告又は相談するものとする。

２　所属長は、前項の報告又は相談を受けたときは、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等を判断した上で、所属課等の職員に、複数の職員による対応のほか必要に応じて別の職員(上席の職員を含む。)への交代による対応を指示するとともに、必要に応じて課長等に当該報告等を受けた旨及び当該指示をした旨を報告し、その後の対応について指示を受けるものとする。

３　職員は、所属長の不在等により第１項の報告又は相談をすることができない場合は、次席の職員と相談し、前項に掲げる対応をするものとする。この場合にあっては、対応後速やかに所属長に対応結果を報告し、所属長はカスタマーハラスメントへの該当性等を判断した上で、その後の対応について職員に指示するもの

とする。

4　前２項の指示により職員が対応したにもかかわらず、カスタマーハラスメントへの対応が終結できないときは、所属長は、総務課長と協議し、連携して対応するものとする。

5　総務課長は、前項の協議の結果必要があると認めるときは、所属課等の職員の同席による対応その他必要な対応を行うものとする。

6　総務課長又は所属課等が本庁以外の庁舎にある所属長は、第４項の協議の結果必要があると認めるときは、庁舎立入りの制限その他必要な対応を行うものとする。

7　所属長は、当該カスタマーハラスメントが刑法犯又は特別法犯に相当すると判断される場合又は相当するに至るおそれがあると判断される場合には、警察への通報その他必要な措置を取るものとする。

8　所属長は、職員に、別に定める類型を考慮してカスタマーハラスメントに対応させるものとする。

9　所属長は、職員に、町民等との対応履歴、カスタマーハラスメントの推定原因及び町の過失等の有無、業務上求められる説明等の実施状況その他の事実関係を記録させるとともに、その内容を総務課長に報告するものとする。

10　所属長は、町民等からの言動が設楽町不当要求行為等対策要綱(平成17年設楽町訓令第10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。

(相談及び支援の体制)

第６条　町は、職員からのカスタマーハラスメントに関する相談に対応するため、次の各号に掲げる内容に対し、総務課に窓口を置く。

(1)　対応方法及び未然防止に関すること。

(2)　メンタルヘルスに関すること。

２　前項各号に掲げるカスタマーハラスメントに関する相談に応じる職員は、関係者の個人情報保護上必要な配慮を行うとともに、相談を行ったこと等により相談をした職員が不利益を受けることがないように留意しなければならない。

(研修)

第７条　町長は、職員が適切にカスタマーハラスメントに対応できるよう、必要な研修を実施するものとする。

(庁内連絡会)

第８条　カスタマーハラスメントに対し、組織として統一的に対応するため、町にカスタマーハラスメント対応庁内連絡会(以下「連絡会」という。)を置く。

２　連絡会は、課長級職員をもって組織する。

３　連絡会の事務局は、総務課に置く。

４　連絡会は、次の各号に掲げる事項を所掌する。

(1)　カスタマーハラスメントの発生及び対応の状況に関する情報の共有

(2)　カスタマーハラスメントの発生の防止及び発生時の適切な対応に必要な対策に関する連絡調整

(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、当該個人又は団体と連携して必要な措置を講じるものとする。

(国、県等が定める基準等がある場合の対応)

第10条　カスタマーハラスメントへの対応に関して、国、県等が定める基準等があ

る場合又は執行機関が労務管理等のため別に定める基準等がある場合には、本要綱の規定にかかわらず、それらの規定による対応を優先するものとする。

（特別職職員に対するカスタマーハラスメントへの対応）

第11条　町議会議員を除く特別職職員に対するカスタマーハラスメントに関しては、特別な場合を除き、本要綱の趣旨に準じて対応するものとする。

（補則）

第12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への対応について必要な事項は、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。