

犬山市職員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、カスタマーハラスメントに対し、組織的に対処することにより、職員を不利益から保護し、及び職員の過度な負担を軽減し、もって事務事業の円滑かつ公正な執行の確保を図ることを目的とする。

（対象）

第2条 この要綱は、地方公務員法（昭和25年法律第261号）第3条第2項に規定する一般職に属する職員（以下「職員」という。）について適用する。

（定義）

第3条 この要綱において「カスタマーハラスメント」とは、市民（市の行政サービスを利用する者及びその可能性のある者を含む。）、事業者、議員等から受ける要求のうち、その内容の妥当性に照らして、要求を実現するための言動として社会通念上不相当なものであって、当該言動によって職員として受忍すべき限度を超えて精神的又は肉体的な苦痛を受けることにより業務に支障を来すおそれのあるものをいう。

（職員の基本姿勢）

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、当該職員の担当する事務事業について十分に説明し、理解を得られ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に対しては毅然とした態度で接し、組織的に対処するものとする。

（所属長の責務）

第5条 所属長は、所属する職員に対し、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（所属長以外の上司を含む。次条において同じ。）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、組織的に対処し、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。

（カスタマーハラスメントへの対処）

第6条 職員は、カスタマーハラスメントの疑いがある事案が発生したときは、速やかに所属長に報告するものとする。

2 所属長は、前項の報告を受けたときは、同項の事案がカスタマーハラスメントに該当するか否かを確認し、該当すると認めるときは、当該事案に係るカスタマーハラスメントを受ける職員がこれにより被害を受けることがないよう必要な措置を講ずるとともに、事案の処理を図るものとする。

（重大事案に係る報告等）

第7条 所属長は、所属する職員が受けたカスタマーハラスメントが次の各号のいずれかに該当するときは、カスタマーハラスメント被害報告書（別記様式）を作成し、経営部総務課長に提出しなければならない。ただし、緊急その他やむを得ない理由があるときは、当該報告書の提出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又は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) 同一人からのカスタマーハラスメントが繰り返されるおそれがある事案
- (4) 勤務が困難となる等の心身の故障に繋がるおそれがある事案
- (5) その他報告が必要と認める事案

2 経営部総務課長は、前項の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又は措置を行うものとする。

（委任）

第8条 この要綱に定めるもののほか、必要な事項は、市長が別に定める。

附 則

この要綱は、令和 7 年 1 0 月 1 日から施行する。

別記様式（第7条関係）

年 月 日

総務課長

所 属

職・氏名

カスタマーハラスメント被害報告書

このことについて、下記のとおり報告します。

発生日時	
対応職員名	
相手の情報	
発生場所	
状況の概要	
対応内容	
心身への影響	
要対応事項	