

菊池市告示第 204 号

菊池市カスタマーハラスメント対策要綱を次のように定める。

令和 8 年 7 月 24 日

菊池市長 江 頭 実

菊池市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、職員へのカスタマーハラスメントに対し、組織的に対処する方針を定めることにより、職員の心身の健康と安全を確保し、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、菊池市役所に所属する全ての職員(会計年度任用職員を含む。以下「職員」という。)に適用する。

(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、行政サービスや職員へのクレーム及び言動のうち、要求内容の妥当性に照らして、当該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、職員の勤務環境が害されるものをいう。

(職員の基本姿勢)

第 4 条 職員は、職務の遂行に当たり、法令等遵守の姿勢を堅持するとともに、市民に対し丁寧かつ誠実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て、組織として毅然とした態度で臨むものとする。

(所属長の責務)

第 5 条 所属長は、カスタマーハラスメントに対する適切な指導監督及び勤務環境の整備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事案が発生したとき又はそのおそれがあるときは、速やかに組織的対応を指揮するとともに、防犯対策監に支援を要請し、必要に応じて指導を受け、職員の安全確保及び救済に努めなければならない。

(報告)

第 6 条 職員は、カスタマーハラスメントが発生したとき又はその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、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場合は、カスタマーハラスメントに関する報告書(様式1)を作成し、速やかに総務課長へ提出するものとする。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) 警察への相談又は通報が必要な事案
- (2) 弁護士による法的助言が必要な事案
- (3) 反復継続的な対応を要する事案
- (4) その他組織的対応が必要と認められる事案

3 所属長は、前項の規定による報告を行った事案の対応が終了した時は、カスタマーハラスメントに関する対応終了報告書(様式2)を作成し、速やかに総務課長へ提出するものとする。

(対処)

第7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、特定の職員を孤立させることがないように組織的に対処し、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、及び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 総務課長は、前条第2項の規定による報告を受けたときは、必要に応じて支援を行うものとする。

附 則

この要綱は、令和8年9月1日から施行する。

様式第 1 号 (第 6 条関係)

カスタマーハラスメントに関する報告書

		年 月 日
次のとおり事案が発生しましたので報告します。		
総務部総務課長 様		所属長
件 名		
発生日時		年 月 日 () 時 分 ~ 時 分
発生場所		
事案区分		☐ 時間拘束型 ☐ リポート型 ☐ 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／インターネットでの誹謗中傷型 ☐ その他
報告区分		☐ 警察への相談又は通報が必要な事案 ☐ 弁護士による法的助言が必要な事案 ☐ 反復継続的な対応を要する事案 ☐ その他組織的対応が必要と認められる事案
相手方	住 所	
	氏 名	
	電話番号	
事案の概要		
対処状況		

様式第2号(第6条関係)

カスタマーハラスメントに関する対応終了報告書

年 月 日				
次のとおり対応が終了しましたので報告します。				
総務部総務課長 様				
所属長				
件 名				
発生日時		年 月 日 () 時 分 ~ 時 分		
発生場所				
事案区分		☐ 時間拘束型 ☐ リポート型 ☐ 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／インターネットでの誹謗中傷型 ☐ その他		
報告区分		☐ 警察への相談又は通報が必要な事案 ☐ 弁護士による法的助言が必要な事案 ☐ 反復継続的な対応を要する事案 ☐ その他組織的対応が必要と認められる事案		
相手方	住 所			
	氏 名			
	電話番号			
事案報告日		年 月 日 ()		
対応終了日		年 月 日 ()		
対応終了時の対応	伝達方法	☐ 電話 ☐ 対面 ☐ 文書 ☐ その他 ()		
	相手方の反応等			
	退去命令	☐ 有 ☐ 無	通報等	☐ 警察 ☐ その他 ()
情報共有		☐ 必要 (所属名 :) ☐ 全所属 ☐ 他機関 (機関名 :) ☐ 不要		