

藤枝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、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、職員の利益の保護及び過度な負担を軽減するとともに、行政サービス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、藤枝市に所属する職員（会計年度任用職員を含む。ただし、藤枝市立総合病院に所属する職員は除く。）に対して適用する。

(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、行政サービス利用者等からのクレーム・言動のうち、要求内容の妥当性に照らして、要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・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、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ては毅然とした態度で臨み、組織一丸となって対応するものとする。

(所属長の責務)

第5条 所属長は、職員に対して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、組織として対応し、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ねばならない。

(カスタマーハラスメントに関する相談・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発生するおそれがあるときは、係長又は主幹等（以下、「上司」という。）に相談し、速やかに所属長へ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、報告書（別記様式）を作成し、人事課長に送付するものとする。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速やかに報告することができる。

- (1) 警察に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) 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7条 上司は、前条第1項の規定による相談を受けたときは、所属長と相談のうえ、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とともに、所属長は、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るものとする。

- 2 人事課長は、前条第2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の対処のために必要な助言を行うとともに、カスタマーハラスメントに関し関係課及び関係機関等と調整し、適切に対処するものとする。

(補足)

第8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7年8月1日から施行する。

別記様式

カスタマーハラスメントに関する報告書

担当課（室）係名等		課（室）	係（担当）
発生日時		年　月　日	時　分　～　時　分
発生場所			
対応職員			
相手方（個人・団体等）		住所（所在地） 氏名（団体名等） 連絡先	
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 ☐ SNS/インターネットでの誹謗中傷型 ☐ セクハラ型 ☐ その他（ ）	
事案の概要			
対応状況			
参考事項			

※複数回の対応後に報告対象となった場合は、まとめて報告書を作成すること

※報告書提出後に対応が発生した場合は、その都度報告書を作成すること