

## 高鍋町カスタマーハラスメントの予防及び対応に関する要綱

### (目的)

第1条 この要綱は、カスタマーハラスメントの予防及びカスタマーハラスメントが発生した場合の対応に関し必要な事項を定めることにより、職員の心身の健康及び質の高い行政サービスの提供の維持に資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、町長、副町長及び教育長並びに地方公務員法(昭和25年法律第261号)第3条第2項の規定に掲げる一般職の職員(以下「職員」という。)以外の者(第4条において「職員以外の者」という。)が町の業務に直接起因又は起因しているおそれがあることによってした次の各号のいずれかに該当する言動(高鍋町役場庁内取締規則(昭和37年高鍋町規則第6号)第4条に規定する禁止行為を除く。)であって、当該言動の妥当性に照らして、その手段又は態様が社会通念上不相当であり、かつ、当該手段又は態様により職員の就業環境が害されるものをいう。

- (1) 明らかに必要性のない言動
- (2) 目的を大きく逸脱した言動
- (3) 手段として不適當な言動
- (4) 回数、拘束時間等が通常許容できる範囲を超える言動
- (5) 前各号に掲げるもののほか、社会通念上迷惑として認められる言動

### (町長の責務)

第3条 町長は、職員がカスタマーハラスメントの被害に遭わないための必要な措置を講じなければならない。

2 町長は、職員がカスタマーハラスメントの被害に遭った、又は遭うおそれがある場合の対応についてあらかじめ定めなければならない。

### (職員の責務)

第4条 職員は、前条第1項の規定により町長が講じた措置の内容を職員以外の者が容易に理解することができるようにし、カスタマーハラスメントの予防に努めなければならない。

2 職員は、前条第2項の規定により町長が定めた対応を遵守しなければならない。

### (カスタマーハラスメントに関する事務及び処理相談窓口の設置)

第5条 カスタマーハラスメントに関する事務は、総務課において処理する。

2 総務課に、カスタマーハラスメント処理相談窓口を設置する。

### 附 則

この訓令は、令和6年5月1日から施行する。