

○大府市カスタマーハラスメント等対策要綱

（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並びに本市の事務事業に対するあらゆる不当要求及び暴力的不当要求行為（以下「不当要求行為等」という。）に対し、組織的に取り組むことにより、当該事案に適切に対処し、もって職員の安全及び就業環境の保護を図るとともに、事務事業の円滑かつ適正な執行を確保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、行政サービスの利用者等から職員に対してなされる言動であって、職員が従事する業務の性質その他の事情に照らし、社会通念上許容される範囲を超え、かつ職員の就業環境を害するものをいう。

2 この要綱において「不当要求行為等」とは、次に掲げる行為をいう。ただし、前項に該当するものを除く。

- (1) 暴力行為等社会常識を逸脱した手段により要求の実現を図る行為
- (2) 正当な理由もなく、職員に面会を強要する行為
- (3) 乱暴な言動により職員に身の安全の不安を抱かせる行為
- (4) 正当な権利行使を装い、又は社会的相当性を逸脱した手段により機関誌、図書等の購入要求又は工事計画の変更、工事の中止、下請参入要求及び法外な補償等を不当に要求する行為
- (5) 前各号に掲げるもののほか、庁舎等の保全及び庁舎等における秩序の維持並びに事務事業の執行に支障を生じさせる行為
- (6) その他前各号に準ずる行為

（職員の責務）

第3条 職員は、行政サービスの利用者等から寄せられた要望や意見に対しては、丁寧かつ真摯に対応するものとする。

2 職員は、カスタマーハラスメント及び不当要求行為等（以下「カスタマーハラスメント等」という。）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。

（所属長の責務）

第4条 所属長は、所管課等の職員に対するカスタマーハラスメント等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、所管課等の職員からカスタマーハラスメント等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。

（基本方針の策定等）

第5条 市長は、カスタマーハラスメントの対策に必要な事項に関する基本方針を定めるものとする。

2 市長は、前項に規定する基本方針を定め、又は変更したときは、遅滞なく、これを公表するものとする。

（大府市カスタマーハラスメント等対策委員会の設置）

第6条 カスタマーハラスメント等対策に関する事項を審議するため、大府市カスタマ

ーハラスメント等対策委員会（以下「委員会」という。）を置く。

（委員会の組織）

第7条 委員会は、会長、副会長及び委員をもって組織する。

2 会長は副市長を、副会長は人事担当部長をもって充てる。

3 前項の規定にかかわらず、副市長を2人選任した場合には、会長は大府市副市長の事務分担等に関する規則（令和3年大府市規則第2号）第2条第1項第1号に掲げる事務を担当する副市長を、副会長は同項第2号に掲げる事務を担当する副市長をもって充てる。

4 委員は、大府市庁内会議規程（昭和49年大府市訓令第14号）第3条第1項に規定する幹部会議の構成員（市長、副市長、教育長及び人事担当部長（第2項の場合に限る。）を除く。）をもって充てる。

（発生事件の報告）

第8条 職員は、カスタマーハラスメント等を受けたとき又はそのおそれがあると認めるときは、速やかに所属長に報告するものとする。

2 所属長は、前項の規定より報告をされた事案のうち、その内容が業務に著しい支障を生じさせ、又は職員の心身に重大な影響を及ぼすおそれがあると認められるときは別記様式により会長に報告しなければならない。

3 第1項にするカスタマーハラスメント等には、本市発注等の事務事業に対するカスタマーハラスメント等を含むものとする。

4 所属長は、第1項に規定する報告を受けた場合は、内容を精査のうえ必要に応じて警察等の関係機関に通報しなければならない。

（会議）

第9条 委員会の会議は、必要に応じ会長が招集し、議長となる。

2 会長に事故があるとき、又は会長が欠けたときは、副会長がその職務を代理する。

3 会長は、委員会の会議において必要があると認めるときは、委員以外の者に出席を求めることができる。

（事業）

第10条 委員会は、次の事業を行う。

(1) カスタマーハラスメント等の実態把握及び対策事項の審議

(2) 関係機関との連絡調整

(3) カスタマーハラスメント等の未然防止及び啓発事業

(4) その他目的を達成するため必要な事業

（不当要求防止責任者）

第11条 不当要求行為等の被害を未然に防止するため、各部等に暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成3年法律第77号）第14条第1項に規定する責任者（以下「不当要求防止責任者」という。）を置く。

2 不当要求防止責任者は、課長（課長相当職を含む。）をもって充てる。

3 不当要求防止責任者は、日常業務の遂行において、不当要求行為等の被害防止に必要な措置が的確に行われるように、職員の相談、指導及び対策を行う。

（委任）

第 12 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、平成 15 年 9 月 1 日から施行する。

附 則

この要綱は、平成 17 年 4 月 1 日から施行する。

附 則

この要綱は、平成 19 年 4 月 1 日から施行する。

附 則

この要綱は、平成 20 年 6 月 1 日から施行する。

附 則

この要綱は、平成 25 年 4 月 1 日から施行する。

附 則

この要綱は、平成 29 年 4 月 1 日から施行する。

附 則

この要綱は、令和 3 年 4 月 1 日から施行する。

附 則

この要綱は、令和 5 年 4 月 1 日から施行する。

附 則

この要綱は、令和 6 年 4 月 1 日から施行する。

附 則

この要綱は、令和 7 年 10 月 1 日から施行する。

別記様式（第8条関係）

年 月 日 カスタマーハラスメント等対策委員会会長 殿 報告者 職 氏名	
発生日時	年 月 日 時 分 から 時 分 まで
発生場所	
手段・様態区分	☐ 身体的な攻撃 ☐ 精神的な攻撃 ☐ 威圧的な言動 ☐ 継続的な、執拗な言動 ☐ 拘束的な言動 ☐ 職員への性的な言動 ☐ 職員個人への嫌がらせ
相手方	住所： 氏 名： 職 業： 連絡先：
事案の内容	
対応措置状況	
その他	