

白馬村カスタマーハラスメント対策要綱をここに公布する。

令和8年9月29日

白馬村長 丸 山 俊 郎

白馬村告示第77号

白馬村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、白馬村が提供する行政サービスに対して村民、来訪者、事業者その他の利用者からの言動のうち、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や態様が社会通念上不相応なものであって、当該手段、態様により、職員の勤務環境が害されるもの（以下「カスタマーハラスメント」という。）から、職員を保護し、健全で安全な職場環境を確保することを目的とする。

(任命権者の責務)

第2条 任命権者は、カスタマーハラスメントに対し毅然と対応し、職員を保護する。

(所属長の責務)

第3条 各課等の管理職員（以下「所属長」という。）は、不当な要求又は言動を放置せず組織として対応し、職員の人権を尊重して、安全な職場環境を維持するとともに、行政サービスの適正な提供を妨げる行為には、必要な措置を講ずるものとする。

(事務処理及び相談窓口)

第4条 カスタマーハラスメントに関する相談事務は、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（以下「相談窓口」という。）を設置する。

（相談等の処理）

第5条 相談窓口の担当者は、相談等に係る問題の事実関係の確認及び当該相談等に係る担当課（以下「関係課」という。）に対する助言等により、相談に係る問題を迅速かつ適切に解決するよう努めるとともに、次に掲げる業務を行うものとする。

- (1) カスタマーハラスメント対策の企画、立案及び推進
- (2) 各課からの報告の受理及び必要な関係部署との連携
- (3) この要綱及び相談窓口の周知及び研修の実施

（カスタマーハラスメントに関する報告）

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、速やかに所属長へ報告するものとする。

- 2 所属長は、相談があった場合、事実関係を迅速かつ正確に確認するものとする。

- 3 所属長は、第1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は、カスタマーハラスメントが発生した日時、場所、相手方の住所及び氏名、事案の概要等を総務課へ報告するものとする。

- (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所属長が判断した事案
- (4) その他報告することが適当であると所属長が判断した事案

（特に悪質な行為への対処）

第7条 総務課長は、前条に基づく報告のうち、特に悪質な行為に対して、次の措置を講ずることができる。

- (1) 警察への通報
- (2) 弁護士への相談
- (3) 警告文の発出

2 村長は、前項に定めるもののほか、特に悪質な行為に対して、関係法令の範囲内において、行政サービスの提供の拒否、施設利用の制限、法的措置の申立てその他必要な措置を講ずることができる。

(被害者への配慮)

第8条 職員の安全を確保するため、所属長はカスタマーハラスメントの行為者と被害を受けた職員（以下「被害者」という。）を引き離し、必要に応じて対応を引き継ぐものとする。

2 被害者に心理的負担がある場合、相談窓口の担当者は産業医、保健師その他の専門家への相談を促すものとする。なお、被害者のプライバシーを保護するために必要な措置を講じるものとする。

3 任命権者は、被害者がカスタマーハラスメントに関する相談を行ったこと、又は事実関係の確認に協力したこと等を理由として、免職、懲戒処分その他いかなる不利益な取扱いも行わないものとする。

(再発防止)

第9条 総務課長は、事案の内容を関係課と共有し、対応の改善を図るものとする。

2 所属長は、類似事案の発生を防ぐため、事例に基づく対応手順の検証及び職員に対する適切な指導・助言を行うものとする。

(委任)

第10条 この要綱に定めるもののほか必要な事項は、村長が別に定める。

附 則

この告示は、公布の日から施行する。