新宮市規則第２８号

新宮市職員のカスタマー・ハラスメントの防止等に関する規則をここに公布する。

令和８年９月２９日

新宮市長　上田　勝之

新宮市規則第２８号

新宮市職員のカスタマー・ハラスメントの防止等に関する規則

新宮市職員のカスタマー・ハラスメントの防止等に関する規則を次のように定める。

令和８年９月２９日

新宮市長　上田　勝之

新宮市職員のカスタマー・ハラスメントの防止等に関する規則

（趣旨）

第１条　この規則は、人事行政の公正の確保、職員の利益の保護及び職員の能率の発揮を目的として、カスタマー・ハラスメントの防止のための措置及びカスタマー・ハラスメントが生じた場合に適切に対応するための措置に関し、必要な事項を定めるものとする。

（定義）

第２条　この規則において、「カスタマー・ハラスメント」とは、職員の職務に係る行政サービスの利用者等（以下「行政サービスの利用者等」という。）からの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て社会通念上許容される範囲を超えるもの（次の各号に掲げる言動を含む。）により、職員が精神的若しくは身体的な苦痛を与えられ、職員の人格若しくは尊厳が害され、又は職員の勤務環境が害されることをいう。

（１）　職員に対する暴行、脅迫、強要、暴言又は威圧的な言動

（２）　執拗な追及、長時間の拘束その他の過度な要求

（３）　職員に対する性的言動又は職員のプライバシーを侵害する行為

（４）　職員の性的指向又は性自認に対する侮辱的な言動

（５）　インターネット上における職員の個人情報の公表又は誹謗中傷

（６）　その他前各号に掲げるものに準ずる言動

２　行政サービスの提供、行政指導等に関する苦情であっても、その要求内容が妥当性を欠くもの、又は要求を実現するための手段若しくは態様が社会通念上不相当なものであるときは、前項に規定するカスタマー・ハラスメントに含まれるものとする。

（市長の責務）

第３条　市長は、カスタマー・ハラスメントの防止等に関する施策についての企画及び立案を行うとともに、任命権者がカスタマー・ハラスメントの防止等のために実施する措置に関する調整、指導及び助言に当たらなければならない。

（任命権者の責務）

第４条　任命権者は、職員がその能率を十分に発揮できるような勤務環境を確保するため、カスタマー・ハラスメントの防止に関し、必要な措置を講ずるとともに、カスタマー・ハラスメントが生じた場合においては、必要な措置を迅速かつ適切に講じなければならない。

２　次条第１項の場合において、任命権者は、当該任命権者に属する職員が他の任命権者に属する職員（以下「他の任命権者の職員」という。）からカスタマー・ハラスメントを受けたとされる場合には、当該他の任命権者の職員に係る

任命権者に対し、当該他の任命権者の職員に対する調査を行うよう要請するとともに、必要に応じて当該他の任命権者の職員に対する指導等の対応を行うよう求めなければならない。この場合において、当該調査又は対応を行うよう求められた任命権者は、これに応じて必要と認める協力を行わなければならない。

３　任命権者は、カスタマー・ハラスメントに関する苦情の申出、当該苦情等に係る調査への協力その他カスタマー・ハラスメントに対する職員の対応に起因して当該職員が職場において不利益を受けることがないようにしなければならない。

（職員の責務）

第５条　職員は、自らも、行政サービスの利用者等として、その職務においてカスタマー・ハラスメントを生じさせる言動をしてはならない。

２　職員は、次条第１項の指針を十分認識して行動するよう努めなければならない。

３　職員を監督する地位にある者は、カスタマー・ハラスメントが生じた場合においては、必要な措置を迅速かつ適切に講じるとともに、カスタマー・ハラスメントに関する苦情の申出及び相談（以下「苦情相談」という。）が職員からなされた場合には、苦情相談に係る問題を解決するため、迅速かつ適切に対処しなければならない。

（職員に対する指針）

第６条　市長は、カスタマー・ハラスメントに関する問題等に適切に対応するために職員が認識すべき事項について、指針を定めるものとする。

２　任命権者は、職員に対し、前項の指針の周知徹底を図らなければならない。

（研修等）

第７条　任命権者は、カスタマー・ハラスメントの防止等のため、職員の意識の啓発及び知識の向上を図らなければならない。

２　任命権者は、カスタマー・ハラスメントの防止等のため、職員に対し、研修を実施しなければならない。

３　市長は、任命権者が前２項の規定により実施する研修等の調整及び指導に当たるとともに、自ら実施することが適当と認められるカスタマー・ハラスメントの防止等のための研修について計画を立て、その実施に努めるものとする。

（苦情相談への対応）

第８条　任命権者は、カスタマー・ハラスメントに関する苦情相談が職員からなされた場合に対応するため、苦情相談を受ける職員（以下「相談員」という。）を配置し、相談員が苦情相談を受ける体制を整備しなければならない。この場

合において、任命権者は、苦情相談を受ける体制を職員に対して明示するものとする。

２　相談員は、苦情相談に係る問題の事実関係の確認及び当該苦情相談に係る当事者に対する助言等により、当該問題を迅速かつ適切に解決するよう努めるものとする。この場合において、相談員は、次条第１項の指針に十分留意しなければならない。

（苦情相談に関する指針）

第９条　市長は、相談員がカスタマー・ハラスメントに関する苦情相談に対応するに当たり留意すべき事項について、指針を定めるものとする。

２　任命権者は、相談員に対し、前項の指針の周知徹底を図らなければならない。

（苦情相談処理委員会の設置）

第 10 条　市長は、カスタマー・ハラスメントに関する苦情相談に対して適切かつ効果的に対応するため、苦情相談処理委員会（以下「委員会」という。）を設置するものとする。

２　前項に定めるもののほか、委員会の組織及び運営については、新宮市職員のハラスメントの防止等に関する規則（令和２年新宮市規則第 34 号）の例による。

（委任）

第 11 条　この規則に定めるもののほか、この規則の施行に関し必要な事項は、市長が別に定める。

附　則

この規則は、令和８年 10 月１日から施行する。