東金市職員のカスタマー・ハラスメントの防止に関する規程を次のように定める。

令和８年９月２９日

東金市長　　山　下　　美　紀

東金市訓令第６号

東金市職員のカスタマー・ハラスメントの防止に関する規程

（趣旨）

第１条　この訓令は、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　この訓令において、「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。

（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及びカスタマー・ハラスメントが生じた場合の対応（以下「カスタマー・ハラスメントの防止等」という。）に関する施策についての企画立案を行う。

（所属長の責務）

第４条　所属長は、職員がその能率を充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　所属長は、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・ハラスメントが生じた場合の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　管理又は監督の地位にある職員は、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。

（研修等）

第７条　市長は、カスタマー・ハラスメントの防止等のため、職員に対し、必要な研修等を実施するよう努めるものとする。

（苦情相談への対応）

第８条　所属長は、第６条の指針に十分留意して、苦情相談に係る問題を迅速かつ適切に解決するよう努めるものとする。

（個人情報の保護）

第９条　所属長は、苦情相談等に対応するに当たり、職員等の個人情報の保護に十分配慮しなければならない。

附　則

この訓令は、令和８年１０月１日から施行する。