山鹿市カスタマー・ハラスメント等対策規則をここに公布する。

令和８年９月３０日

山鹿市長　早　田　順　一

山鹿市規則第３６号

山鹿市カスタマー・ハラスメント等対策規則

（目的）

第１条　この規則は、職員が職務遂行上受けるあらゆるカスタマー・ハラスメント及び不当要求行為（以下「カスタマー・ハラスメント等」という。）に対し、組織的取組を行うことにより、当該事案に適切に対処し、もって職員の安全と職務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　この規則において、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによる。

(1)　職員　地方公務員法（昭和２５年法律第２６１号）第３条第２項に規定する一般職の職員及び同条第３項に規定する特別職の職員（議会の議員を除く。）をいう。

(2)　カスタマー・ハラスメント　職員の職務に係る行政サービスの利用者等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、職員が精神的苦痛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、又は職員の職場環境が害されるものをいう。

(3)　不当要求行為　違法行為又は公正な職務の遂行を損なうおそれのある行為で、次のいずれかに該当するものをいう。

ア　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

イ　正当な理由なく、職員に面会等を強要する行為

ウ　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、金銭又は権利を不当に要求する行為

エ　庁舎等の保全若しくは庁舎等における秩序の維持又は事務事業の執行に支障を生じさせる行為

オ　その他アからエまでに掲げる行為に準ずるもの

（委員会の設置等）

第３条　カスタマー・ハラスメント等の対策に組織的に取り組むため、山鹿市カスタマー・ハラスメント等対策委員会（以下「委員会」という。）を置く。

２　委員会の所掌事務は、次のとおりとする。

(1)　カスタマー・ハラスメント等に対する対処方針及び事後措置に関すること。

(2)　カスタマー・ハラスメント等に関する情報交換及び各部課間の連絡調整に関するこ

と。

(3)　カスタマー・ハラスメント等の未然防止及び啓発に関すること。

(4)　警察署その他関係機関との連絡調整に関すること。

(5)　その他カスタマー・ハラスメント等の対策に関し必要な事項

（組織等）

第４条　委員会は、委員長、副委員長及び委員をもって組織する。

２　委員長は、副市長をもって充て、副委員長は総務部長をもって充てる。

３　委員は、各部長（総務部長を除く。）、教育委員会事務局教育部長及び消防長をもって充てる。

４　委員長は、委員会の会務を総理する。

５　副委員長は、委員長を補佐し、委員長に事故があるとき、又は委員長が欠けたときは、その職務を代理する。

（会議）

第５条　委員会の会議は、必要に応じて委員長が招集し、会議の議長となる。

２　委員長は、必要があると認めるときは、関係職員の出席又は資料の提出を求めることができる。

（庶務）

第６条　委員会の庶務は、総務部総務課において処理する。

（指針の策定）

第７条　市長は、カスタマー・ハラスメント等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。

（カスタマー・ハラスメント等発生時の対応）

第８条　職員は、カスタマー・ハラスメント等を受け、又は受けるおそれがあると認めたときは、事案を速やかに上司に報告するものとする。

２　前項の規定により報告を受けた課等の長は、必要に応じて、警告、退去命令、警察への通報等の措置を講ずるものとする。

３　前項の課等の長は、必要に応じて、第１項の規定により報告された事案について部等の長に報告し、その後の対応について指示を受けるものとする。

４　第１項の規定により報告された事案のうち、次の各号のいずれかに該当するものについては、その概要を総務部総務課長に速やかに報告するものとする。

(1)　警察に通報した事案

(2)　カスタマー・ハラスメント等が繰り返され、又は繰り返されるおそれがあると認められる事案

(3)　その他総務部総務課長に報告することが適当であると認められる事案

（その他）

第９条　この規則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

この規則は、令和８年１０月１日から施行する。