

和歌山県人事委員会カスタマーハラスメントに対する事務取扱要領

(目的)

第1条 この要領は、人事委員会事務局の職員（以下「職員」という。）に対する外部からのカスタマーハラスメントの対応方法を明確にすることにより、職務の公正な執行及び職員の安全を確保し、事故及び不祥事を防止することを目的とする。

(定義)

第2条 この要領において、カスタマーハラスメントとは、行政サービス利用者からの言動のうち、法令等の定めに従って違反するもの、要求の内容に妥当性がない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って、職員の就業環境を害するものをいう。

(カスタマーハラスメントへの対応)

第3条 カスタマーハラスメントを受けた所属は、厳正かつ毅然とした態度で対応し、カスタマーハラスメントを行う者が長時間にわたり居座り続ける等業務に支障が生じるときは、退去を促す等必要な措置を講ずるものとする。

2 法令等の定めに従って違反する行為を受けた所属は、警察に通報し、その指示に従って対応するものとする。

(記録)

第4条 カスタマーハラスメントを受けた職員（以下「対応職員」という。）は、速やかにカスタマーハラスメント対応記録票（別記様式。以下「記録票」という。）を作成するものとする。

(対応職員から所属長への報告等)

第5条 対応職員は、カスタマーハラスメントの内容について記録票により所属長に報告するものとする。

2 所属長は、前項の報告を受けたときは、当該報告に係るカスタマーハラスメントの内容に応じて、職員の公正な職務の遂行を確保するための必要な指示等を行うものとする。

(事務局長から所属長への助言等)

第6条 所属長は、必要があると認めるときは、カスタマーハラスメントに該当するか否かの判断、カスタマーハラスメントに係る対応方針等について事務局長に意見を求めるものとし、事務局長は当該求めに対して必要な助言を行うものとする。

2 所属長は、所属の職員がカスタマーハラスメントを受けたとき（カスタマーハラスメントを受けるおそれがあるときを含む。）は、記録票により事務局長に報告するものとする。

(事務局長から人事委員会への報告)

第7条 事務局長は、前条第2項の規定による報告を受け、不当要求行為者に対する書面による警告又は捜査機関への告発を行う必要があると判断されるとき、その他重大な案件であると認められるときは、人事委員会に報告するものとする。

(人事委員会から所属長への命令等)

第8条 人事委員会は、前条の規定による報告があったときは、所属長に対し必要な措置を講ずるよう命ずるものとする。

2 所属長は、前項の規定による命令及び第6条第1項の規定による事務局長の助言を踏ま

え、カスタマーハラスメントへの対応を行うものとする。

3 所属長は、前項の対応の結果を記録票により人事委員会及び事務局長に報告するものとする。

(補足)

第9条 この取扱要領に定めるもののほか、必要な事項は人事委員会が定めるものとする。

附 則

この要領は、平成20年12月1日から施行する。

附 則

この要領は、令和7年6月1日から施行する。

別記様式（第4条、第5条、第6条、第8条関係）

カスタマーハラスメント対応記録票

所属名 _____	
対応日時	年 月 日 時 分～ 時 分
対応場所	
対応職員	所属 職・氏名
相手方	氏名 住所 連絡先等（電話・FAX 番号・電子メールアドレス）
対応方法	☐ 面談 ☐ 電話 ☐ その他（ ）
行為の内容	件名 内容
対応方針	
対応結果	相手方への回答日時 年 月 日 時 分