

条例第16号

福崎町カスタマーハラスメント防止条例

日本国憲法第15条第2項が定めるように、公務員は一部の奉仕者ではなく、全体の奉仕者であり、福崎町（以下「町」という。）には、町職員が全ての町民に対して公正かつ適正に職務を遂行できる環境を確保することが求められます。

このことから、町職員へのカスタマーハラスメントを防止し、町民と行政が共に支え合いながら、まちづくりを進められるよう、本条例を制定します。

（目的）

第1条 この条例は、カスタマーハラスメントの防止に関し、基本理念を定め、町、町職員及び行政サービス利用者等の責務を明らかにするとともに、カスタマーハラスメントの防止に関する施策の基本的な事項を定めることにより、町職員の安全及び健康を確保し、もって公務の円滑かつ適正な執行と公平な行政の実現を図ることを目的とする。

（定義）

第2条 この条例において、次の各号に掲げる用語の意義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。

- (1) 町職員 任用等の形態を問わず、町の業務に従事するすべての者をいう。
- (2) 行政サービス 町が提供する各種サービスをいう。
- (3) 行政サービス利用者等 行政サービスを利用する個人、法人及び団体をいう。
- (4) カスタマーハラスメント 行政サービス利用者等からの苦情や言動のうち、町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逸脱する行為で、それにより、町職員の就業環境が害されるものをいう。なお、その行為には、正当な理由のない要求だけでなく、町職員に嫌悪感を抱かせる執拗な面会要求、長時間の拘束、嫌がらせ、強迫行為及びこれらに類する行為も含まれる。

（基本理念）

第3条 何人も、あらゆる場において、カスタマーハラスメントを行ってはならない。

- 2 カスタマーハラスメントは、町職員の人格や尊厳を侵害するだけでなく、苦痛を与え、心身の健康を害する等就業環境を悪化させ、町の健全な行政サービスの提供に支障を及ぼすものであるという認識の下、町全体でその防止が図られなければならない。

3 カスタマーハラスメントの防止において、行政サービス利用者等と町職員が対等な立場において相互に尊重することを旨とする。

4 カスタマーハラスメントの防止に関する施策は、行政サービス利用者等からの正当な申出、要求及び権利を不当に妨げるものであってはならない。

(町の責務)

第4条 町は、前条に定める基本理念（以下「基本理念」という。）に則り、町職員の心身の健康を守り、質の高い行政サービスを継続的に提供するために、町職員へのカスタマーハラスメントに対して、組織として毅然と対応しなければならない。

2 町は、町職員へのカスタマーハラスメントの防止に関する施策に積極的に取組まなければならない。

3 町は、カスタマーハラスメントに関する町職員からの相談及び支援の要請に適切に対応するため、必要な体制を整備するものとする。

4 町は、カスタマーハラスメントを受けた町職員に対し、当該カスタマーハラスメントの行為者から違法又は不当な権利侵害を受けることがないように必要な援助、保護等の措置を講ずるものとする。

(町職員の責務)

第5条 町職員は、法令、条例等を遵守し、公正な職務の執行に努めなければならない。

2 町職員は、要望等の内容を誠実に受け止め、適正に対応しなければならない。

3 町職員は、基本理念に則り、行政サービス利用者等の権利を尊重し、カスタマーハラスメントに関する問題について関心と理解を深めるとともに、その防止に資する行動に努めなければならない。

4 町職員は、行政サービス利用者等からカスタマーハラスメント（そのおそれがあるものを含む。）を受けたときは、速やかに当該職員の所属長に報告し、その内容を記録するものとする。

(行政サービス利用者等の責務)

第6条 行政サービス利用者等は、基本理念に則り、カスタマーハラスメントに関する問題について関心と理解を深めるとともに、町職員に対する言動が、就業環境を害することのないよう、必要な注意を払うように努めなければならない。

(カスタマーハラスメント防止対策委員会)

第7条 カスタマーハラスメントの対策を組織的に取組むため、福崎町カスタマーハラス

メント防止対策委員会（以下「対策委員会」という。）を設置する。

2 対策委員会の運営に関し必要な事項は、規則で定める。

（その他）

第8条 この条例に定めるもののほか、カスタマーハラスメントの防止に関し必要な事項は、町長が別に定める。

附 則

この条例は、令和8年10月1日から施行する。