

長野県職員カスタマーハラスメント対策要綱

（目的）

第1条 この要綱は、カスタマーハラスメントに対し組織的に対処することにより、職員の過度な負担を軽減し、職員が働きやすい職場環境の整備を図り、もって最高品質の行政サービスを継続的に提供することを目的とする。

（対象）

第2条 この要綱は、次に掲げる県の機関に所属する職員に対して適用する。

- (1) 知事部局
- (2) 企業局
- (3) 議会事務局
- (4) 教育委員会事務局
- (5) 監査委員事務局
- (6) 人事委員会事務局
- (7) 労働委員会事務局

（定義）

第3条 この要綱において「カスタマーハラスメント」とは、県民等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、職員の就業環境が害されるものをいう。

（カスタマーハラスメント対応責任者）

第4条 カスタマーハラスメントに対して組織的に対処し、関係機関との調整を行うため、各所属にカスタマーハラスメント対応責任者（以下「対応責任者」という。）を置く。

- 2 対応責任者は、各所属の職員を指揮監督する地位にある職員で所属長があらかじめ指定する者とする。

（職員の基本姿勢及び責務）

第5条 職員は、法令を遵守し、県民等に対して責任をもって誠実かつ丁寧に対応するとともに、所掌する事務について県民等の理解と納得が得られるよう努めるものとする。

- 2 職員は、全体の奉仕者として公平・公正に対応するとともに、カスタマーハラスメントに対しては、冷静かつ毅然とした態度で適切に対応するものとする。
- 3 職員は、カスタマーハラスメントが発生したとき又は発生する恐れがあるときは、対応責任者を經由して、速やかに所属長に報告するものとする。

(所属長の責務)

第6条 所属長は、カスタマーハラスメントが発生したとき又は発生する恐れがあるときは、所属する職員が職務を公正に執行できるよう、適切な指導監督を行わなければならない。

(カスタマーハラスメントに対する対応)

第7条 対応責任者は、第5条第3項の規定による報告を受けたときは、所属長の指示を受け、別に定める長野県職員カスタマーハラスメント対応マニュアルに基づき職員を孤立させることがないように組織的に対応するものとし、必要に応じ所轄警察署等の関係機関と連携を図りながら適切に対処するものとする。

(報告)

第8条 所属長は、第5条第3項の規定により報告を受けた事案のうち、次の各号のいずれかに該当するものについては、速やかに主管課長を経由してコンプライアンス・行政経営課長に報告するものとする。

- (1) 警察に通報する必要があると思われる事案
- (2) 弁護士に相談する必要があると思われる事案
- (3) カスタマーハラスメントが繰り返されている事案
- (4) 複数の所属間で情報の共有が必要と思われる事案
- (5) その他報告することが適当であると認められる事案

2 コンプライアンス・行政経営課長は第1項による報告を受けたときは、当該報告に係る事案の対処のために必要な助言を行うとともに、必要に応じて主管課長等と協力して関係機関と調整し、適切に対処するものとする。

(カスタマーハラスメント相談窓口の設置)

第9条 カスタマーハラスメントに関する次に掲げる相談に対応するため、コンプライアンス・行政経営課内にカスタマーハラスメント相談窓口を置く。

- (1) 対応責任者からのカスタマーハラスメントへの対応に関する相談
- (2) カスタマーハラスメント被害を受けた職員からの相談のうち対応責任者で対応できないもの

(接遇の向上)

第10条 職員は、カスタマーハラスメントの発生を未然に防ぎ、不当な言動を助長しないため、日頃から自らの業務を県民等の目線で振り返り、見直しや改善に取り組むとともに、接遇の向上に努めなければならない。

(カスタマーハラスメント対策連絡会議)

第 11 条 カスタマーハラスメント対策に関して、基本となる事項を協議し、連絡調整等を図るため、カスタマーハラスメント対策連絡会議（以下、「連絡会議」という。）を設置する。

2 前項の連絡会議は、議題の内容その他の事情に応じて、対応責任者のうち必要と認められる者を参集して開催することができる。

(連絡会議の庶務)

第 12 条 連絡会議の庶務は、コンプライアンス・行政経営課において処理する。

(その他)

第 13 条 この要綱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、総務部長が別に定める。

附 則

この要綱は、令和 7 年 11 月 1 日から施行する。