

群馬県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は組織的に毅然と対応することと、公正な職務の執行を確保し、県民から信頼される県政運営を推進するとともに、職員の人権を守り、職員が安心して働きやすい職場環境を整備することを目的とする。

(対象)

第2条 この要綱は、次に掲げる機関の事務事業に従事する者に対して適用する。

- (1) 知事部局（会計局を含む。）
- (2) 企業局
- (3) 議会事務局
- (4) 人事委員会事務局
- (5) 選挙管理委員会
- (6) 監査委員事務局
- (7) 労働委員会事務局
- (8) 収用委員会
- (9) 内水面漁場管理委員会事務局
- (10) 教育委員会事務局及び各教育機関（県立学校を含む。）

(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、「群馬県職員に対するカスタマーハラスメントの防止に関する基本方針」（令和7年3月21日策定）に定めるカスタマーハラスメントをいう。

(職員の基本姿勢)

第4条 職員は、職務の遂行に当たり、全ての利用者に対して、公平・公正に対応するとともに、法令遵守の姿勢を堅持するものとする。また、当該職員の所管する事務事業について、十分に説明し理解を得るために努力をするものとする。

2 職員は、カスタマーハラスメントに対しては毅然とした態度で臨むものとする。

(カスタマーハラスメントへの対応)

第5条 職員は、カスタマーハラスメントに対しては、別に定めるカスタマーハラスメント防止及び対応マニュアル（以下「マニュアル」という。）に基づき対応をするものとする。

2 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おそれがあるときは、速やかに所属長に報告するものとする。

3 所属長を置かない機関にあっては、この条及び次条の規定中「所属長」とあるのは、当該機関においてこれに相当する職にある者と読み替えるものとする。

(所属長の責務)

第6条 所属長は、カスタマーハラスメントに対する適切な指導監督を行わなければならない。

2 所属長は、前条第2項の規定による報告を受けたときは、職員を孤立させることがないように組織的に対応しなければならない。

3 所属長は、前項による対応において、その状況に応じて、迅速かつ適切に所属職員の救済を図らなければならない。

(相談窓口)

第7条 所属職員からのカスタマーハラスメントに関する相談に対し、適切に対応するための相談窓口を各所属に設置する。

2 前項の相談窓口に関し必要な事項は、マニュアルに定める。

(補足)

第8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に関し必要な事項は、別に定める。

附 則

この要綱は、令和8年10月1日から施行する。