

上富田町告示第 136 号

下記要綱を公布する。

令和8年 9月17日

上富田町長 奥田 誠



記

1. 上富田町カスタマーハラスメント防止等に関する要綱

上富田町カスタマーハラスメント防止等に関する要綱

令和 8 年 9 月 17 日
要 綱 第 47 号

(目的)

第 1 条 この要綱は、労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律（昭和 41 年法律第 132 号）第 33 条の規定の趣旨を踏まえ、上富田町長部局の職員に対するカスタマーハラスメントを防止するために必要な事項を定めることにより、職員が安全かつ安心して職務に従事できる職場環境を確保するとともに、職務の公正な執行及び適正かつ円滑な行政サービスの提供に資することを目的とする。

(定義)

第 2 条 この要綱において、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 町長が任命する一般職の職員をいう。この場合において、地方公務員法（昭和 25 年法律第 261 号）第 22 条の 2 第 1 項に規定する会計年度任用職員及び同法第 22 条の 3 第 1 項に規定する臨時的任用職員を含むものとする。
- (2) 住民等 町の行政サービスを利用する住民、来庁者、事業者その他職員が職務上接する者をいう。
- (3) カスタマーハラスメント 住民等からの言動であつて、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、職員の就業環境を害するものをいう。
- (4) 所属長 町長部局の課の長として課長の職にある者及び保育所その他の施設の長をいう。
- (5) 対応責任者 第 8 条第 1 項に規定する対応責任者をいう。

(カスタマーハラスメントに該当する行為)

第 3 条 前条第 3 号に規定するカスタマーハラスメントに該当する行為は、次に掲げるものとする。

- (1) 身体的な攻撃 暴行、傷害、物の投げつけ、つばを吐く行為その他身体的な危害を加える行為又はそのおそれのある行為
- (2) 精神的な攻撃 脅迫、名誉毀損、侮辱、人格を否定する言動、大声による威嚇その他職員に精神的苦痛を与える行為
- (3) 威圧的又は継続的な言動 土下座の要求、長時間の拘束、執拗な電話又は来庁、同一内容の要求の反復その他職員を威圧し、又は業務を過度に妨げる行為
- (4) 不当又は過剰な要求 法令、条例、規則その他町が定める基準の範囲を超える対応を求める行為その他社会通念上許容される範囲を超える要求

- (5) 私的便宜の要求 個人情報 の不正な聴取、特別な取扱いの強要その他職務上認められない便宜を求める行為
 - (6) 職員個人を対象とした攻撃 謝罪、処分その他の身分上の措置の強要、職員個人に対する誹謗中傷、ソーシャル・ネットワーキング・サービス等を利用した職員個人への攻撃その他職員個人を不当に標的とする行為
 - (7) 性的又は差別的な言動 性的な言動、人種、信条、性別、社会的身分、障害その他の事由に基づく差別的な言動その他職員の尊厳を害する言動
 - (8) 前各号に掲げるもののほか、これらに類する行為
- 2 住民等から寄せられる正当な意見、要望、苦情、提案その他行政サービスの改善等を求める言動であつて、その手段又は態様が社会通念上許容される範囲内のものは、カスタマーハラスメントに該当しないものとする。

(町長の責務)

第4条 町長は、職員をカスタマーハラスメントから保護するため、次に掲げる措置を講ずるものとする。

- (1) カスタマーハラスメントを許容しない方針の明確化及び町の内外への周知
 - (2) 相談窓口の設置及び対応体制の整備
 - (3) 職員に対する研修の実施
 - (4) 被害を受けた職員の保護及び心身のケア
 - (5) 悪質な事案に対する組織的対応及び警察、弁護士、産業医その他関係機関との連携
 - (6) カスタマーハラスメントの防止及び対応に資する職場環境の整備
 - (7) 前各号に掲げるもののほか、カスタマーハラスメントの防止及び対応に必要な措置
- 2 町長は、前項各号に掲げる措置を講ずるに当たり、必要に応じて町長以外の任命権者と連携し、及び協力するものとする。

(所属長の責務)

第5条 所属長は、所属する職員がカスタマーハラスメントを受けることのないよう必要な措置を講ずるとともに、カスタマーハラスメントが発生し、又はそのおそれがある場合は、組織的かつ迅速に対応しなければならない。

- 2 所属長は、カスタマーハラスメントを受けた職員又はそのおそれがある職員に対し、必要な指導、助言、支援及び配慮を行うものとする。

(職員の責務)

第6条 職員は、全体の奉仕者としての自覚を持ち、公平かつ誠実に職務を遂行するとともに、住民等に対し、丁寧かつ適切な対応に努めなければならない。

- 2 職員は、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対応

するものとする。

- 3 職員は、カスタマーハラスメントを受け、又は他の職員がカスタマーハラスメントを受けていることを認識した場合は、速やかに所属長又は次条に規定する相談窓口へ報告し、又は相談するものとする。
- 4 職員は、カスタマーハラスメントへの対応に当たり、1人で抱え込むことなく、所属長その他関係職員と連携し、組織として対応するよう努めるものとする。

(相談窓口)

第7条 町長は、カスタマーハラスメントに関する相談、報告及び対応支援を行うため、相談窓口を設置する。

- 2 相談窓口は、総務課総務班に置く。
- 3 相談窓口は、次に掲げる事務を行う。
 - (1) 職員からの相談及び報告の受付
 - (2) 相談又は報告を行った職員への助言及び支援
 - (3) 所属長その他関係所属との連絡調整
 - (4) 事案の記録及び管理
 - (5) 産業医、弁護士、警察その他関係機関との連携
 - (6) カスタマーハラスメントに関する情報の収集、整理及び共有
 - (7) 前各号に掲げるもののほか、カスタマーハラスメントの防止及び対応に関し必要な事務
- 4 相談窓口は、相談又は報告を受けた場合は、相談又は報告を行った職員の意向及びプライバシーに配慮しつつ、必要に応じて所属長その他関係者と連携して対応するものとする。

(対応責任者)

第8条 各所属にカスタマーハラスメントへの対応責任者を置き、所属長をもって充てる。

- 2 対応責任者は、所属内におけるカスタマーハラスメント事案の1次対応を指揮し、職員の安全確保、複数人による対応、対応の打ち切り、記録の作成その他必要な措置を講ずるものとする。
- 3 対応責任者は、カスタマーハラスメント事案が発生し、又は発生するおそれがある場合において、必要があると認めるときは、速やかに相談窓口へ報告し、又は協議するものとする。

(カスタマーハラスメント対策会議)

第9条 町長は、カスタマーハラスメントに関する重要事項を協議するため、カスタマーハラスメント対策会議（以下「対策会議」という。）を設置することができる。

- 2 対策会議は、副町長を議長とし、総務課長その他町長が指名する職員をもって

構成する。

- 3 議長は、対策会議を招集し、その会務を総理する。議長に事故があるとき、又は議長が欠けたときは、あらかじめ議長の指名する構成員がその職務を代理し、当該指名がないときは、町長が指名する構成員が、その職務を代理する。
- 4 町長は、必要があると認めるときは、町長以外の任命権者が任命した職員その他関係者の出席を求めることができる。
- 5 町長は、必要があると認めるときは、対策会議に弁護士、産業医、警察その他関係機関の職員又は専門的知見を有する者の出席を求め、意見を聴くことができる。
- 6 対策会議は、次に掲げる事項を協議する。
 - (1) 重大な事案又は複数の所属にまたがる事案への対応方針に関すること。
 - (2) 警察への通報、被害届の提出、告訴その他刑事上の措置に関すること。
 - (3) 庁舎等への立入りの制限、電話対応の制限、文書対応への限定その他利用制限措置に関すること。
 - (4) 損害賠償請求その他民事上の法的措置に関すること。
 - (5) 被害を受けた職員の保護及び心身のケアに関すること。
 - (6) この要綱及びカスタマーハラスメント対応マニュアルの見直しに関すること。
 - (7) 前各号に掲げるもののほか、カスタマーハラスメントの防止及び対応に関し必要な事項
- 7 対策会議の庶務は、総務課総務班において処理する。
(対応の基本方針)

第10条 職員は、カスタマーハラスメントへの対応に当たり、次に掲げる基本方針に従うものとする。

- (1) 住民等の正当な意見、要望、苦情及び提案には誠実に対応すること。
 - (2) 不当又は過剰な要求に対しては、毅然とした対応を行い、明確に拒否すること。
 - (3) 1人で抱え込まず、複数人又は組織として対応すること。
 - (4) 言動の内容、日時、場所、対応者、対応経過その他必要な事項を可能な限り正確に記録すること。
 - (5) 身体的危険を感じた場合は、直ちに退避し、必要に応じて警察に通報すること。
- 2 職員は、カスタマーハラスメントへの対応に当たり、過度な謝罪、安易な妥協、職務上認められない約束その他不適切な対応をしてはならない。
(対応の打切り)

第11条 対応責任者は、住民等への対応において、次の各号のいずれかに該当す

る場合は、その判断により、職員に当該対応を打ち切らせることができる。

- (1) 暴力又は暴言が継続する場合
 - (2) おおむね 30 分を超える長時間の拘束が継続し、業務に支障が生じるおそれがある場合
 - (3) 同一内容の要求が反復継続され、これ以上対応を継続しても進展が見込めない場合
 - (4) 職員又は他の住民等の安全確保に支障が生じるおそれがある場合
 - (5) 業務の正常な遂行に著しい支障が生じ、又は生じるおそれがある場合
 - (6) 前各号に掲げるもののほか、対応の継続が相当でないと認められる場合
- 2 対応責任者は、前項の規定により対応を打ち切る場合は、原則として相手方に対し、対応を打ち切る理由を説明するものとする。ただし、職員の安全確保その他緊急やむを得ない事情がある場合は、この限りでない。
- 3 対応責任者は、第 1 項の規定により対応を打ち切った場合は、その経過及び理由を記録し、必要に応じて相談窓口に報告するものとする。
- 4 対応責任者は、第 1 項の規定により対応を打ち切ったときは、必要に応じて、その旨、理由その他必要な事項を相手方に書面により通知することができる。
- (警察への通報等)

- 第 12 条 対応責任者は、暴行、傷害、脅迫、強要、不退去、器物損壊、威力業務妨害その他刑罰法規に触れるおそれのある行為があった場合には、職員及び住民等の安全確保を最優先とし、必要に応じて警察への通報、被害届の提出その他の緊急に必要な措置を講ずるものとする。この場合において、告訴その他組織として判断を要する措置については、第 9 条の対策会議の協議を経るものとする。
- 2 前項の場合において、緊急を要するときは、職員は、対応責任者の判断を待たずに警察へ通報することができる。
- 3 対応責任者は、第 1 項又は前項の規定により警察へ通報した場合は、速やかに相談窓口及び総務課長に報告するものとする。
- (利用制限措置)

- 第 13 条 町長は、悪質又は反復継続するカスタマーハラスメントを行った者に対し、職員の安全確保、職場環境の保全及び業務の正常な遂行を確保するため必要があると認めるときは、対策会議の協議を経て、次に掲げる措置を講ずることができる。

- (1) 上富田町役場庁舎等管理規則（昭和 38 年規則第 16 号）第 6 条の規定に基づく庁舎等への立入り若しくは使用の禁止、当該行為の制止、庁舎等からの退去若しくは物件の撤去の命令又は同規則第 5 条第 1 項の許可の取消しその他必要な措置
- (2) 電話による対応の制限又は文書による対応への限定

- (3) 面談、電話、文書その他の連絡方法の指定
 - (4) 弁護士を通じた対応への切替え
 - (5) 前各号に掲げるもののほか、カスタマーハラスメントの防止及び対応のために必要な措置
- 2 町長は、前項の措置を講ずるに当たっては、当該措置の必要性及び相当性を十分に検討し、当該カスタマーハラスメントに該当する言動を防止するために必要な範囲に限るものとする。この場合において、措置の対象者、対象となる施設又は連絡方法、範囲その他必要な事項を明確にするものとする。
- 3 町長は、第1項の措置を講ずる場合においても、当該措置の対象者が必要な行政サービスを受ける機会を不当に制限することのないよう、郵送その他必要な代替手段の確保に配慮するものとする。
- 4 町長は、第1項の措置を講ずるときは、当該措置の対象者に対し、事前に注意又は警告を行うものとする。ただし、当該カスタマーハラスメントの態様、緊急性その他の事情に照らし、事前の注意又は警告を行うことが相当でないと認められる場合又は困難な場合は、この限りでない。
- 5 町長は、第1項第1号の措置のうち、庁舎等への立入りを制限する措置（庁舎等への立入りを控えるよう求めるものを含む。）を講ずるときは、書面により当該措置の対象者に通知するものとする。ただし、緊急やむを得ない場合は、口頭により行い、事後速やかに書面を交付するものとする。
- 6 前項の書面には、次に掲げる事項を記載するものとする。
- (1) 措置の対象者
 - (2) 措置の内容
 - (3) 措置の対象となる施設又は場所
 - (4) 措置の対象となる言動及び当該措置を講じ、又は継続する理由
 - (5) 行政サービスの利用に必要な代替手段
 - (6) 措置の見直し又は解除に関する事項
 - (7) 前各号に掲げるもののほか、町長が必要と認める事項
- 7 町長は、第1項の措置を講じた後においては、必要に応じ、当該措置を継続する必要性を検討し、当該措置を継続する必要がなくなつたと認めるときは、速やかに当該措置を変更し、又は解除するものとする。
- 8 町長は、第1項の措置を講じた事案について、その経過及び結果を記録し、必要に応じて対策会議に報告するものとする。
- 9 町長は、前各項に定めるもののほか、カスタマーハラスメントにより町又は職員の権利利益が侵害され、又は侵害されるおそれがある場合において、その防止又は回復のため必要があると認めるときは、対策会議の協議を経て、仮処分、損害賠償請求、投稿削除請求、発信者情報開示請求その他民事上の法的措置を講ず

ることができる。

- 10 前各項の規定にかかわらず、庁舎等において職員又は住民等の安全確保、庁舎等の秩序維持又は公務の正常な運営を確保するため緊急に必要な場合は、町長又は総務課長は、上富田町役場庁舎等管理規則第6条の規定に基づき、当該行為の制止、庁舎等からの退去命令その他必要な措置を講ずることができる。この場合において、総務課長は、当該措置の内容及び経過を速やかに町長に報告するものとする。この項の規定により庁舎等からの退去を命ずるときは、書面によりこれを行うことができる。ただし、緊急やむを得ない場合は、口頭により行い、事後速やかに書面を交付するものとする。

(被害職員のケア)

- 第14条 町長及び所属長は、それぞれの権限に応じ、カスタマーハラスメントの被害を受けた職員に対し、必要に応じ、次に掲げる措置を講ずるものとする。

- (1) 一時的な業務からの離脱、担当業務の調整又は配置の変更（配置の変更に当たっては、被害職員の意向に十分配慮するものとする。）
- (2) 産業医面談及びカウンセリングの機会の提供
- (3) 休暇の取得その他心身の回復に必要な配慮
- (4) 公務災害の認定に係る手続の支援
- (5) 再発防止のための職場環境の調整
- (6) 前各号に掲げるもののほか、被害職員の心身の健康の回復及び職場復帰に必要な措置

- 2 町長及び所属長は、前項の措置を講ずるに当たっては、被害職員の意思、心身の状況及びプライバシーに十分配慮するものとする。

(不利益取扱いの禁止)

- 第15条 町長、所属長その他職員は、職員がカスタマーハラスメントを受けたこと、カスタマーハラスメントに関する相談若しくは報告を行ったこと、事実関係の確認に協力したこと又はカスタマーハラスメントへの対応を行ったことを理由として、当該職員に対し、不利益な取扱いをしてはならない。

(秘密の保持)

- 第16条 カスタマーハラスメントに関する相談、報告又は対応に関与した者は、職員及び関係者のプライバシーを尊重し、職務上知り得た秘密を漏らしてはならない。その職を退いた後においても、同様とする。

- 2 前項の規定は、警察、弁護士、産業医その他関係機関との連携、法令に基づく手続その他正当な理由に基づき必要な範囲で情報を提供することを妨げるものではない。

(記録及び管理)

- 第17条 職員、所属長及び相談窓口は、カスタマーハラスメントに関する相談、

報告、対応経過、講じた措置その他必要な事項を記録するものとする。

- 2 前項の記録は、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）その他関係法令及び町の文書管理に関する規程に基づき、適切に管理しなければならない。
- 3 録音、録画、写真、電子メール、ソーシャル・ネットワーキング・サービス上の投稿の写しその他の資料を取得し、又は保存する場合は、カスタマーハラスメントへの対応、職員の安全確保、事実関係の確認及び法的措置に必要な範囲で行うものとする。

（研修の実施）

第 18 条 町長は、職員に対し、カスタマーハラスメントに関する研修を定期的の実施するものとする。

- 2 町長は、新たに採用された職員、窓口業務に従事する職員、電話対応を行う職員その他住民等と接する機会の多い職員に対し、必要な研修を実施するよう努めるものとする。
- 3 町長は、所属長その他管理監督職員に対し、カスタマーハラスメントへの組織的対応、職員の安全確保、相談対応、被害職員への配慮その他管理監督者として必要な事項に関する研修を実施するよう努めるものとする。

（住民等への周知）

第 19 条 町長は、町ホームページ、広報紙、庁舎内掲示その他の方法により、町がカスタマーハラスメントを許容せず、職員の安全確保及び行政サービスの適正な提供のため必要な対応を行う旨を住民等に周知するものとする。

- 2 前項の周知に当たっては、住民等からの正当な意見、要望、苦情及び提案を妨げるものではないことを併せて明示するものとする。

（職場環境の整備）

第 20 条 町長は、カスタマーハラスメントの予防及び対応に資するため、防犯カメラの設置、緊急通報装置の整備、相談室の確保、複数人対応が可能な体制の整備その他職場環境の整備に努めるものとする。

- 2 町長は、前項の職場環境の整備に当たっては、個人情報の保護、プライバシーへの配慮及び施設管理上の必要性を踏まえ、適切に実施するものとする。

（対応マニュアル）

第 21 条 町長は、この要綱の運用に必要な具体的事項を定めたカスタマーハラスメント対応マニュアルを別に定めるものとする。

- 2 職員、所属長及び相談窓口は、カスタマーハラスメントへの対応に当たり、前項のマニュアルを踏まえて対応するものとする。

（見直し）

第 22 条 町長は、この要綱の運用状況、カスタマーハラスメントの発生状況、社

会情勢の変化、関係法令の改正その他必要な事情を踏まえ、定期的にこの要綱の内容を点検し、必要に応じて見直しを行うものとする。

(他の任命権者との連携)

第 23 条 町長は、町長以外の任命権者が任命する職員に対するカスタマーハラスメントの防止及び対応について、必要に応じて当該任命権者と情報共有、連絡調整その他必要な連携を図るものとする。

2 町長は、庁舎管理、相談窓口、警察又は弁護士との連携、職員研修その他全庁的な対応が必要な事項について、町長以外の任命権者に対し、この要綱の趣旨を踏まえた協力を求めることができる。

(委任)

第 24 条 この要綱に定めるもののほか、この要綱の施行に必要な様式その他カスタマーハラスメントの防止及び対応に関し必要な事項は、町長が別に定める。

附 則

この要綱は、令和 8 年 10 月 1 日から施行する。

別記第 1 号様式（第 13 条関係）

第 号
年 月 日

様

上富田町長（又は総務課長）

印

退去命令書

あなたの下記の言動は、上富田町カスタマーハラスメント防止等に関する要綱第 3 条に規定するカスタマーハラスメントに該当し、かつ、上富田町役場庁舎等管理規則（昭和 38 年規則第 16 号）第 4 条の禁止行為に該当する行為（該当する号は下記 3 のとおり）であって、庁舎等の秩序の維持及び公務の正常な運営に支障を及ぼすものと認められます。

つきましては、同規則第 6 条の規定に基づき、下記のとおり庁舎等からの退去を命じます。

記

1 退去を命ずる場所

2 命令の理由となる言動の概要

（日時） 年 月 日 時 分頃

（場所）

（内容）

3 該当する上富田町役場庁舎等管理規則第 4 条の規定

- ☐ 第 1 号（公の秩序等を乱し、又は他人に危害・迷惑となる行為）
- ☐ 第 2 号（騒じょう、けん騒又は示威にわたる行為）
- ☐ 第 3 号（公務の執行を妨げ、又は妨げるおそれのある行為）
- ☐ 第 4 号（庁舎等の本来の用途を阻害する行為）

- ☐ 第 5 号（施設又は附属設備を損傷、滅失、汚損する行為）
- ☐ 第 6 号（面会を強要し、又は乱暴な言動をする行為）
- ☐ 第 7 号（正当な理由がなく、退庁時刻を過ぎて庁舎等に滞留する行為）
- ☐ 第 9 号（正当な理由がなく、危険物、凶器その他他人に危害・迷惑を及ぼす物品等を

携行する行為）

- ☐ 第 10 号（通行の妨害となる行為）
- ☐ 第 11 号（規則・命令・関係職員の指示に従わない行為）
- ☐ 第 12 号（その他管理又は取締り上不適當と認められる行為）

4 命令の理由

5 その他必要な事項

なお、この命令に従わない場合は、上富田町役場庁舎等管理規則その他関係法令に基づき、必要な措置を講ずることがあります。

（担当） 上富田町総務課総務班
電話

別記第 2 号様式（第 13 条関係）

第 年 月 日 号

様

上富田町長

印

庁舎等への立入りに関するお願い（通知）

あなたの下記の言動は、上富田町カスタマーハラスメント防止等に関する要綱第 3 条に規定するカスタマーハラスメントに該当し、かつ、上富田町役場庁舎等管理規則（昭和 38 年規則第 16 号）第 4 条の禁止行為に該当する悪質又は反復継続する行為（該当する号は下記 5(2)のとおり）と認められます。

このような言動は、職員及び他の住民等の安全並びに公務の正常な運営に支障を及ぼすものです。

つきましては、同要綱第 13 条第 1 項第 1 号及び同規則第 6 条の趣旨を踏まえ、庁舎等の秩序の維持及び公務の正常な運営を確保するため、下記のとおり、庁舎等への立入りをお控えいただくよう通知します。

記

1 対象者

住所

氏名

2 お願いする事項

下記 5 に記載する言動（カスタマーハラスメントに該当する言動）に関し、下記 3 に記載する施設又は場所への立入りをお控えいただくようお願いします。

なお、このお願いは、当該言動に関連する範囲に限るものであり、これと関係のない用務のための来庁を妨げるものではありません。

3 対象となる施設又は場所及び用務

（施設又は場所）

（対象となる用務・所管）

4 お願いの始期及び終了

このお願いは、 年 月 日から、下記 5 に記載する言動（カスタマー

ハラスメントに該当する言動）が解消されるまでの間、お願いするものです。
ただし、その必要がなくなつたと認めるときは、これを見直し、又は取りやめます
(下記 7 参照)。

5 措置の対象となる言動及び理由

(1) 対象となる言動の日時、場所及び内容

(日時) 年 月 日 時 分頃

(場所)

(内容)

(2) 該当する上富田町役場庁舎等管理規則第 4 条の規定

- ☐ 第 1 号（公の秩序若しくは善良な風俗を乱し、又は他人に危害を加え、若しくは迷惑になる行為）
- ☐ 第 2 号（騒じょう、けん騒又は示威にわたる行為）
- ☐ 第 3 号（公務の執行を妨げ、又は妨げるおそれのある行為）
- ☐ 第 4 号（庁舎等の本来の用途を阻害し、又は阻害するおそれのある行為）
- ☐ 第 5 号（庁舎等の施設又は附属設備を損傷し、滅失し、又は汚損する行為）
- ☐ 第 6 号（面会を強要し、又は乱暴な言動をする行為）
- ☐ 第 7 号（正当な理由がなく、町の機関以外の者が退庁時刻を過ぎて、なお庁舎等に滞留する行為）
- ☐ 第 9 号（正当な理由がなく、危険物、凶器その他他人に危害・迷惑を及ぼす物品等を
携行する行為）
- ☐ 第 10 号（通行の妨害となる行為）
- ☐ 第 11 号（規則若しくは規則に基づく命令又は関係職員の指示に従わない行為）
- ☐ 第 12 号（その他庁舎等の管理又は取締り上不適當と認められる行為）

(3) 措置を講ずる理由

上記(1)の言動は、その態様、頻度等に照らし、悪質又は反復継続するカスタマーハラスメントに該当し、職員及び他の住民等の安全並びに公務の正常な運営に支障を及ぼすため。

6 行政サービスの利用について

このお願いは上記 2 の範囲に限るものであり、関係のない用務はこれまでどおりご利用いただけます。上記 3 の用務についても、郵送その他必要な代替手段によりご利用いただけるよう配慮しますので、下記担当までご相談ください。

7 この通知の見直し又は取りやめに関する事項

この通知は、その必要がなくなつたと認めるときは、内容を変更し、又は取りやめます。

8 その他必要な事項

なお、このお願いの後においても同様の言動が継続し、又は繰り返される場合は、上富田町カスタマーハラスメント防止等に関する要綱第 13 条の規定に基づく措置（庁舎等への立入り又は使用の禁止、退去の命令、民事上の法的措置等）その他必要な対応を行うことがあります。

（担当）上富田町総務課総務班
電話

別記第 3 号様式（第 11 条関係）

第 号
年 月 日

様

上富田町 課
対応責任者 印

対応打ち切り通知書

あなたの下記の言動は、上富田町カスタマーハラスメント防止等に関する要綱第 3 条に規定するカスタマーハラスメントに該当し、同要綱第 11 条第 1 項各号のいずれかに該当すると認められたため、同項の規定に基づき、対応責任者の判断により、これ以上の対応を打ち切ることとしましたので、同条第 4 項の規定により通知します。

記

1 対象となる言動の概要

(日時) 年 月 日 時 分頃
(場所)
(内容)

2 対応を打ち切る理由（要綱第 11 条第 1 項該当号）

- ☐ 暴力又は暴言が継続する場合（第 1 号）
- ☐ おおむね 30 分を超える長時間の拘束が継続し、業務に支障が生じるおそれがある場合（第 2 号）
- ☐ 同一内容の要求が反復継続され、これ以上対応を継続しても進展が見込めない場合（第 3 号）
- ☐ 職員又は他の住民等の安全確保に支障が生じるおそれがある場合（第 4 号）

- ☐ 業務の正常な遂行に著しい支障が生じ、又は生じるおそれがある場合(第5号)
- ☐ その他、対応の継続が相当でないと認められる場合(第6号)

3 理由の詳細

4 今後の取扱い

今後、同様の言動については、対応を行わないことがあります。なお、行政手続その

他正当なお問合せについては、引き続き、郵送その他の方法により対応します。

5 その他必要な事項

(担当) 上富田町 課
電話