

土岐市職員
カスタマーハラスメント対策マニュアル

令和8年10月

目 次

1. はじめに（本マニュアルの目的）	1
2. 基本方針	2
(1) 考え方	2
(2) 対応方針	2
3. カスタマーハラスメントとは？	3
(1) カスタマーハラスメントの定義	3
(2) カスタマーハラスメントになり得る言動	4
(3) カスタマーハラスメントの背景	5
(4) 公務現場の特性とカスタマーハラスメント	5
4. カスタマーハラスメントへの対応	7
(1) カスタマーハラスメント対応の流れ	7
(2) 日頃からの備え	7
(3) 初期対応	8
(4) 対応の打ち切り・退去命令・通報	9
(5) 事後対応	10
(6) 言動別対応例	11
5. カスタマーハラスメントに関する相談先	13
6. カスタマーハラスメント対応フロー	14
様式 カスタマーハラスメント対応記録簿	15
参考 土岐市庁舎管理規則抜粋	16

1. はじめに（本マニュアルの目的）

近年、カスタマーハラスメントが社会的な問題になっています。

令和7年には「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」が改正され、令和8年10月からカスタマーハラスメントを防止するために雇用管理上必要な措置を講じることが事業主の義務となり、地方公共団体においても措置の実施が義務付けられました。

本来、行政に寄せられる意見や要望は貴重なものであり、正当な意見や要望については真摯に対応すべきものです。一方で、これらの中には、職員の人格を否定する言動や暴力を伴うものなど、職員の尊厳を傷つける行為もあり、こうした行為は職場環境や職員の心身の健康への悪影響をもたらすほか、業務遂行に著しい障害を与え、行政サービスの質の低下を招くなど、重大な問題になることが懸念されます。

総務省が令和6年度に実施した地方公共団体における各種ハラスメントに関する職員アンケート調査では、全体の35%が過去3年間にカスタマーハラスメントを受けたことがあると回答し、多くの職員がカスタマーハラスメントへの対応に強いストレスを感じていることが示唆されました。

職員を守り、取り組むべき業務に注力して、より質の高い行政サービスを提供できる環境をつくるためにも、組織的にカスタマーハラスメントの防止に努め、発生した場合には毅然と対応することが重要です。このような考えのもと、土岐市では、今般「土岐市職員カスタマーハラスメント対策マニュアル」を作成しました。

実際の職場では、業務の内容や性質、相手の特性などによって適切な対応が求められます。職員一人ひとりが、本マニュアルに記載されている基本的な考え方を理解し、各職場においても日頃からカスタマーハラスメントへの適切な対応について話し合い、組織として対応を実行してください。

2. 基本方針

(1) 考え方

本来、行政に寄せられる意見や要望は貴重なものであり、正当な意見や要望については真摯に対応すべきものです。一方で、これらの中には、職員の人格を否定する言動や暴力を伴うものなど、職員の尊厳を傷つける行為もあり、こうした行為は職場環境や職員の心身の健康への悪影響をもたらすほか、業務遂行に著しい障害を与え、行政サービスの質の低下を招くなど、重大な問題になることが懸念されます。

土岐市では、職員を守るとともに、適正に行政サービスが提供できる環境を維持するため、これらの行為に対し、毅然とした態度で組織全体として対応することとし、特に悪質な行為に対しては、警察、弁護士等と連携し、法的措置等を含め厳正に対応していきます。

(2) 対応方針

- ① 各職員は、担当する行政サービスをよく理解し、職員の職務に係る行政サービスの利用者等（以下「行政サービスの利用者等」という。）への対応力の向上を図ることで、カスタマーハラスメントの防止に努めます。
- ② 所属において、具体的な体制・役割を明確にし、職員個人ではなく組織的に対応します。
- ③ 特に悪質な行為に対しては、相談窓口、警察、弁護士等と連携し組織が一丸となって対応します。
- ④ 万が一カスタマーハラスメントの被害があった職員に対し、心身のケアを図ります。

※ 職員自身も委託先等に対して、優位的な立場や長年の契約関係等を利用して、想定しているサービスを著しく超える要求や威圧的な言動などのカスタマーハラスメントを行わないようにします。

また、職員の言動等がカスタマーハラスメントに該当していないか、各所属で改めて振り返ります。

※ 庁舎内で行われた委託先等の雇用者に対するカスタマーハラスメントについては、委託先等・委託元の課・カスタマーハラスメント総合相談窓口等が連携して対応します。

3. カスタマーハラスメントとは？

(1) カスタマーハラスメントの定義

土岐市では、厚生労働省から示された「事業主が職場における顧客等の言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」及び「人事院規則 10-17「カスタマー・ハラスメントの防止等」」で示されている定義に基づき、カスタマーハラスメントを以下のように定義します。

カスタマーハラスメントとは、行政サービスの利用者等からの言動であって、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るものにより、職員が精神的若しくは身体的な苦痛を与えられ、職員の人格若しくは尊厳が害され、又は職員の勤務環境が害されることをいいます。

行政サービスの利用者等からの苦情の全てがカスタマーハラスメントに該当するものではありません。客観的に見て、社会通念上許容される範囲で行われたものは、カスタマーハラスメントに当たりません。

カスタマーハラスメントには、対面で行われるものだけでなく、電話や SNS 等のインターネット上で行われるものも含まれます。

障害者から「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」で禁止されている不当な差別的取扱いをしないよう求めることや、社会的障壁の除去を必要としている旨の意思を表明すること自体は、カスタマーハラスメントには当たりません。同法に基づき、その実施に伴う負担が過重でないときは、社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮をしなければなりません。

「職員」は、正規職員だけでなく、非正規職員を含む全ての職員のことを指します。

「精神的若しくは身体的な苦痛を与えられ、職員の人格若しくは尊厳が害され、又は職員の勤務環境が害される」かどうかの判断に当たっては、言動の頻度や継続性が考慮されますが、強い精神的又は身体的な苦痛を与える態様の言動がある場合には、1 回の言動であっても該当し得るものとなります。

(2) カスタマーハラスメントになり得る言動

言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの	(1) そもそも要求に理由がない又は行政サービス等と全く関係のない要求	◆性的な要求や、職員のプライバシーに関わる要求をすること。
	(2) 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求	◆法令に違反又は逸脱するおそれのある事務の処理を行うことを要求すること。

手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの	(1) 身体的な攻撃（暴行、傷害等）	◆殴る、蹴る、叩く等の暴行を行うこと。 ◆物を投げつけること。 ◆わざとぶつかること。 ◆つばを吐きかけること。
	(2) 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）	◆庁舎の物を壊すことをほのめかす発言やSNS等のインターネット上へ悪評を投稿することをほのめかす発言によって職員を脅すこと。 ◆SNS等のインターネット上へ職員のプライバシーに係る情報の投稿等をする事。 ◆職員の人格を否定するような言動（職員の性的指向・ジェンダーアイデンティティに関する侮辱的な言動を含む。）を行うこと。 ◆土下座を強要すること。 ◆盗撮や無断での撮影をすること。 ◆職員の性的指向・ジェンダーアイデンティティ等の機微な個人情報について、当該職員の了解を得ずに他の者に暴露すること又は当該職員が開示することを強要する若しくは禁止すること。
	(3) 威圧的な言動	◆大きな声をあげて職員や周囲を威圧すること。 ◆反社会的な言動を行うこと。
	(4) 継続的、執拗な言動	◆同様の質問を執拗に繰り返すこと。 ◆当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立てをすること。 ◆同様の電子メール等を執拗に繰り返し送りつけること。
	(5) 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）	◆長時間にわたる居座りや電話で職員を拘束すること。

(3) カスタマーハラスメントの背景

カスタマーハラスメントは、行政サービスの利用者等とのコミュニケーション不足が原因や背景となって生じることもあります。

当初は一般的な苦情でも、職員の対応や態度によって、カスタマーハラスメントに発展してしまうことも考えられます。

各職員がその担当する行政サービスをよく理解し、行政サービスの利用者等への対応力の向上を図ることは、カスタマーハラスメントの被害者になることを防止する上でも重要です。自信を持って的確な対応ができるよう、担当業務に関する知識の習得や日々の研鑽に努め、対応の際の接遇マナーにも留意してください。

(4) 公務現場の特性とカスタマーハラスメント

公務現場では、公平・公正に行政サービスを提供することが求められます。公務員が「全体の奉仕者」として公共の利益のために勤務しなければならないことや、行政サービスの利用者等を選別した対応ができないことに起因するカスタマーハラスメントが存在することも、公務現場の特性です。

公務現場では、行政サービスの利用者等の権利を不当に侵害しないよう慎重な対応が求められる場合や、サービスが途絶すると行政サービスの利用者等の生命や心身の健康に重大な影響が及ぶ場合があることに留意し、適切に対応することが求められます。

「全体の奉仕者」として、自らの担当業務に精通し、十分な接遇を行うよう留意すること、カスタマーハラスメントではない正当な苦情には真摯に対応すること、正当な理由がある場合（障害や高齢等の背景により言語化が困難な場合や、複雑なケースのため説明が長くなってしまう場合等）に一律の時間で打ち切るような、硬直的な運用をしないことなどに留意する必要があります。

一方で、暴言・暴力などの不当な行為を受けた際、公務員であるからといって、職員が耐える必要はありません。

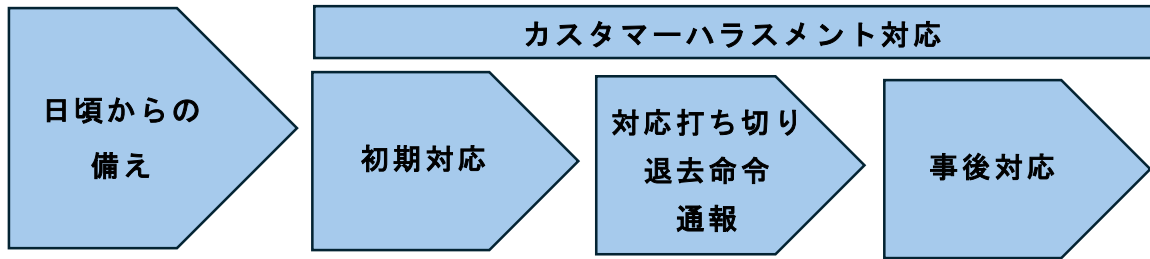
カスタマーハラスメントにより、職員が心身の健康を害したり、対応に過度な時間を費やし、本来の業務に支障を来したりすることで、行政サービスの質の低下を招くことは避けなければいけません。

公務現場におけるカスタマーハラスメント対策は、職員が安心して能力を発揮し、質の高い行政サービスを安定的に提供するためにも必要不可欠です。

行政サービスの利用者等の権利を不当に侵害しないことなど、公務現場の特性に十分に留意しつつ、公平・公正に、質の高いサービスを安定的に提供するために、カスタマーハラスメントには毅然と対応し、組織一丸となってカスタマーハラスメント対策に取り組む必要があります。

4. カスタマーハラスメントへの対応

(1) カスタマーハラスメント対応の流れ



(2) 日頃からの備え

①市の基本方針等の周知

市のホームページ等で、土岐市のカスタマーハラスメント対応の基本方針等を周知することにより、抑止効果を期待します。

②職員の意識向上

ア 職員研修の実施

カスタマーハラスメント対応研修だけでなく、クレーム対応及び接遇研修等を実施し、カスタマーハラスメントの防止及びその対応について日頃から職員に意識付けします。

イ 役割分担の共有

カスタマーハラスメント対応の前提となる、下記に記載する所属におけるそれぞれの役割や心構えを認識し、共有します。

◆担当者（主に主査級以下） 初期段階において主として対応する。

- ・日頃から、担当業務に関する知識の習得や日々の研鑽に努め、丁寧な対応を心がける。
- ・相手の主張及び事実関係を正確に把握し、記録する。
- ・判断に迷ったときは、直ぐに同僚・上司に相談する。

◆課長補佐・係長級 担当者では困難な場合に主として対応する。

- ・担当者が一人で対応しないよう、複数での対応を指示する。
- ・担当者の相談相手となり、適切なアドバイス等を行う。
- ・対応が困難な場合は、所属長（課長級）に相談・情報共有する。

◆所属長（課長級） 所属での対応責任者として対応の判断をする。

- ・状況を把握し、対応の指示及び退去命令の相談、警察への通報を行う。

- ・日頃から、カスタマーハラスメントが発生した際の所属職員の役割等を明確にしておく。

(3) 初期対応

①聞き取り対応

カスタマーハラスメントに該当するか、5W1H（When（いつ）／Where（どこで）／Who（誰が）／What（何を）／Why（なぜ）／How（どのように））を意識して相手の主張、要求内容及び事実確認を丁寧に聞き取ります。聞き取りの結果により、正当な苦情であるのか、カスタマーハラスメントに該当するのかを定義等に照らし総合的に判断します。判断に迷う場合は、速やかに同僚・上司に相談します。

②複数対応

カスタマーハラスメントには、複数人で対応することを基本とし、対応者・記録者等の役割を明確にします。

また、電話対応の場合は複数人での対応が難しいため、周囲の職員は電話での対応の様子の異変や対応時間が長時間になっていること等を把握した場合は、対応者の近くで待機し、メモを取る等のサポートをします。

③対応内容の正確な記録

対応状況の記録は、対応後の重要な情報となるため正確に記録する必要があります。記録の際は、対応記録簿（様式）等を利用し情報を所属内で共有します。

ボイスレコーダー等により録音を行う場合は、可能な限り「正確に記録を残すため録音させていただきます。」等、録音することを相手に伝えます。

また、本庁内の電話機では、架電及び受電のいずれもすべての通話が記録され、管財課がデータ管理をしているため、必要に応じて当該記録も利用します。

④対応場所の選定

対応場所は、原則、庁舎内等の管理が及ぶ範囲内とし、密室での対応は避けるようにします。

行政サービスの利用者等を訪問しなければならない場合は、第三者の立会や、複数人で訪問します。

(4) 対応の打ち切り・退去命令・通報

①対応時間の設定

説明を尽くしても行政サービスの利用者等が同じ主張や要求を繰り返し行う場合は、対応時間を設定して対応します。(設定した場合は所属長等に報告します。)

対応時間の目安は、**状況が膠着してから30分程度**とします。

ただし、犯罪に該当し得る言動(暴行、器物損壊、威力業務妨害、脅迫等)が生じた場合は即時打ち切ります。

※ カスタマーハラスメントではない正当な苦情まで時間が来たからと打ち切るべきではありません。また、正当な理由がある場合(障害や高齢等の背景により言語化が困難な場合や、複雑なケースのため説明が長くなってしまう場合等)であれば、一律の時間で打ち切るような硬直的な運用をしないよう、注意します。

②対応の打ち切り

所属長は、設定した対応時間が過ぎている場合は、状況を確認したうえで対応を打ち切ります。また職員への暴言・侮辱等の言動がある場合は、カスタマーハラスメントに該当するため言動を中止するよう警告し、警告に従わない場合は対応を打ち切ります。

③退去命令(施設管理権に基づく)

対応の打ち切りを伝えた後も退去せず、警告をしても居座りや当該言動が続く場合は、所属長が施設管理を所管する課(本庁は管財課、出先機関は各施設管理を所管する課)へ連絡し、施設管理を所管する課から庁舎管理責任者(本庁は総務部長、出先機関は出先機関の長)に報告し(緊急時は事後報告)、土岐市庁舎管理規則第15条の規定等に基づく退去命令の指示を受け、退去を命じます。

④警察への通報

所属長は、退去命令に応じない場合や暴行、脅迫、器物損壊等の違法行為が行われた場合は、警察へ通報します。

⑤弁護士に相談する

法律上の問題又は紛争について、判断に窮する場合などには、総務課を通じて市の顧問弁護士に相談し対応します。

また、弁護士に相談のうえに対応していることを告げることで、当該言動がやむこともあります。

(5) 事後対応

①情報共有

対応が終了したカスタマーハラスメントの事案や、その疑いのある事案について、所属内で共有するとともにカスタマーハラスメント対策担当課である人事課へ対応記録簿（様式）を提出します。

なお、報告することにより職員が不利益な取り扱いを受けることはありません。

②再発防止

報告されたカスタマーハラスメントの事案について、職員のプライバシーに配慮しつつ、同様の問題が発生しないように再発防止を検証します。

（職員対応の適否、原因の把握、当該行政サービスの利用者等が再訪した場合の対応等）

事後に法的な対応が必要な場合や、対応方針に関する相談が必要な場合は総務課と連携し市顧問弁護士に相談します。

また、通報には至らなかったものの、見回りの強化等を要請したい場合などは、警察へ相談します。

③職員のメンタルケア

カスタマーハラスメントの被害にあった職員は、メンタルヘルスに不調をきたすことも考えられます。周囲の職員は、不安の解消に向けて声を掛け、相談に乗る等、対応者を孤立させないようにする必要があります。

また、対応者は心の負担を感じた場合に、人事課やメンタルヘルスカウンセリングに相談することができます。

所属長は、必要に応じ相談窓口の活用を促します。

なお、相談に関しては、相談者のプライバシーが保護されるとともに、相談によって不利益な取り扱いを受けることはありません。

◇ 総務部人事課（内線 5 3 6 ・ 5 3 7 ・ 5 3 8）

◇ メンタルヘルスカウンセリング（市契約カウンセラー）

(6) 言動別対応例

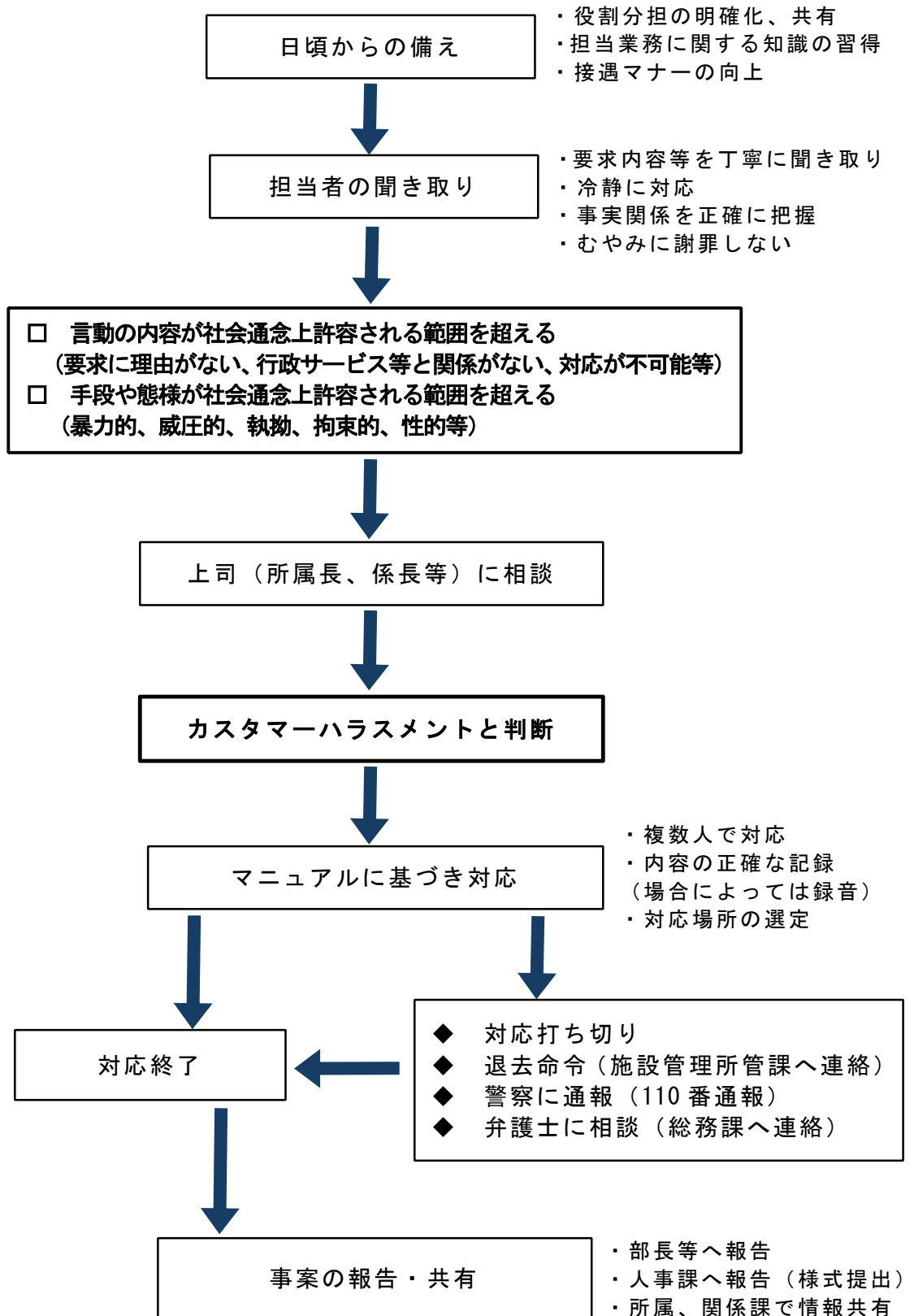
言動	対応例
(1) そもそも要求に理由がない又は行政サービス等と全く関係のない要求 (性的な要求や、職員のプライバシーに関わる要求)	①本人及び所属長から、当該要求又は言動を止めるよう警告する。 ②要求又は言動が続くようであれば警察に相談又通報する。 ※犯罪行為に該当し得る場合は、直ちに警察に相談又通報する。
(2) 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求 (法令に違反又は逸脱するおそれのある事務の処理を行うことの要求)	①法的根拠等を示し、対応できないことを明確に回答する。 ②要求又は言動が続くようであれば警察に相談又通報する。 ※法的な判断に迷う場合は、総務課を通じて弁護士に相談する。 ※犯罪行為に該当し得る場合は、直ちに警察に相談又通報する。
(3) 身体的な攻撃(暴行、傷害等)	①まずは身の安全を確保したうえ、警告する。 警告例「危険が及ぶ行為は直ちにやめてください。」 ②身の危険を感じたら距離を取り、周囲の職員に警察に通報するよう伝える。 ③警察が到着するまで、職員・来庁者の安全を確保する。
(4) 精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等)	①冷静に傾聴し、暴言や脅迫があれば注意を促す。 注意例「そのような発言は控えてください。」 「その発言は脅しでしょうか。」 ②必要に応じて録音する。 ③注意をしてもやめないのであれば、警告する。 警告例「そのような言動を続けるようであれば、これ以上対応することはできなくなります。」 ④警告を複数回行ってもやめない場合は、退去を促す。 例「何度も警告しましたが聞き入れられないようですので、これ以上は対応できません。お引き取り下さい。」 ⑤退去を促しても応じない場合は、庁舎管理課へ連絡し退去命令を発令する。 ⑥退去命令に従わない場合は、警察に通報する。
(5) 威圧的な言動(大きな声をあげる、凄む等)	①対応中に大きな声をあげて職員や周囲を威圧した場合は、注意を促す。 注意例「もう少し小さな声で話してください。」 「威圧的な態度はやめてください。」 ②必要に応じて録音する。 ③注意をしてもやめないのであれば、警告する。

	警告例「そのような言動を続けるようであれば、これ以上対応することはできなくなります。」 ④警告を複数回行ってもやめない場合は、退去を促す。 例「何度も警告しましたが聞き入れられないようですので、これ以上は対応できません。お引き取り下さい。」 ⑤退去を促しても応じない場合は、施設管理を所管する課へ連絡し退去命令を発令する。 ⑥退去命令に従わない場合は、警察に通報する。
(6) 継続的、執拗な言動（同じ内容の要求を繰り返す、話のすり替え、揚げ足取り等）	①冷静・丁寧に対応し、回答をしたうえで、内容が堂々巡りになる、話のすり替え、揚げ足取り等の言動がでてきたら、これまでのやり取りの内容を相手に確認する。 確認例「話の内容が繰り返しになっているため、内容の確認をします。」 「本来の話からそれているため、内容を確認します。」 ②確認した上で、さらに同様の言動を取る場合は、理由を述べて対応を中止する旨の注意を促す。 注意例「繰り返しの話（業務とは関係のない話等）を続ける場合は、対応することが出来なくなります。」 ③注意しても、同様の言動が続いた場合は、対応を打ち切り退去を促す。 例「すでにこちらの回答はしています。これ以上の対応は業務に支障が出るため、お引き取り下さい。」 ④退去を促しても応じない場合は、施設管理を所管する課へ連絡し退去命令を発令する。 ⑤退去命令に従わない場合は、警察に通報する。
(7) 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）	①対応が膠着・終了してから長時間（目安は30分程度）経過する場合は、再度回答を明確にしたうえで退去を促す。 例「すでにこちらの回答はしています。これ以上の対応は業務に支障が出るため、お引き取り下さい。」 ②退去を促しても応じない場合は、施設管理を所管する課へ連絡し退去命令を発令する。 ③退去命令に従わない場合は、警察に通報する。 ※電話の場合は対応が膠着してから長時間（目安は30分程度）経過する場合又は、長時間話を聞いても進展しない場合は、再度回答を明確にしたうえで電話を切る。 例「すでにこちらの回答はしています。これ以上の対応は業務に支障が出るため、電話を切らせていただきます。」

５．カスタマーハラスメントに関する相談先

相談事項		連絡先
総合相談窓口		人事課（内線５３６・５３７・５３８）
通話録音データに係る相談		管財課（内線２４７）
庁舎管理、退去命令等		管財課（内線２４７） 管理責任者：総務部長（内線５００） ※出先機関は各施設管理を所管する課と連携
警察相談		多治見警察相談係（２２－０１１０） 音声ガイダンス（相談）
	暴行・傷害等 【通報】	１１０番通報
弁護士相談		総務課（内線５２２）
メンタルケア		人事課（内線５３７） メンタルヘルスカウンセリング（市契約カウンセラー）

6. カスタマーハラスメント対応フロー



【様式】

対応記録簿

発 生 日 時	年 月 日 時 分 ～ 時 分		
発 生 場 所			
対 応 職 員	所 属	職	氏 名
相 手 方 ※できるだけ詳細に			
状 況 等			
要 求 の 内 容			
対 応 内 容			
特 記 事 項			

※ 対応後人事課に提出してください。

【参考】

《土岐市庁舎管理規則抜粋》

（定義）

第2条 この規則で「庁舎」とは、市の事務又は事業の用に供する建物、土地その他の設備で市長の管理に属するものをいう。

（管理責任者）

第3条 庁舎に、管理責任者を置く。

2 管理責任者は、本庁（土岐市行政組織規則（昭和54年土岐市規則第17号。以下「組織規則」という。）第4条第2項に規定する本庁をいう。以下同じ。）にあっては総務部長、出先機関（組織規則第4条第4項に規定する出先機関をいう。）にあってはその長をもって充てる。

（管理責任者の任務）

第4条 管理責任者は、次の各号に掲げる任務を行わなければならない。

- （1） 庁舎秩序の維持に関すること。
- （2） 庁舎における火災、盗難の予防に関すること。
- （3） 庁舎の清潔整頓に関すること。
- （4） その他庁舎の保全に関すること。

（事務室等の管理者）

第5条 管理責任者の職務を補助するため、課、室、事務室、会議室及びこれに準ずる場所（以下「事務室等」という。）に管理者を置く。ただし、その必要のない出先機関にあっては、この限りでない。

2 前項の管理者は、当該課室等の長をもって充てる。

3 管理者は、事務室等の秩序の維持及び整理整頓等に努めるとともに火災及び盗難の防止を図らなければならない。

4 管理者は、事務室等の管理上必要な事項を管理責任者に連絡しなければならない。

（略）

（庁舎の出入り）

第11条 管理責任者は、庁舎に出入りしようとする者に対し必要があるときは、その氏名及び出入りの目的を明らかにすることを求めることができる。

（許可を要する行為）

第12条 庁舎において、次に掲げる行為をしようとする者は、あらかじめ市長の許可を受けなければならない。ただし、第2号及び第5号においては、職員が職務上行う場合を除く。

- (1) 物品の販売、宣伝、勧誘、寄附金の募集その他これに類する行為をすること。
- (2) チラシ、ポスター、はり紙、看板、旗、幕その他これに類するものを配布し、又は掲示すること。
- (3) テントその他の施設若しくは工作物を設置し、又は物件を置くこと。
- (4) 集会の開催又は集団による立入りをすること。
- (5) 撮影その他これに類する行為をすること。(報道機関が行うものその他公務上支障がないものとして市長が認めるものを除く。)

2 前項の許可を受けようとする者は、庁舎利用許可申請書(別記様式第1号)を市長に提出しなければならない。

3 市長は、庁舎における保全及び秩序の維持に支障がないと認める場合において、前項の申請の許可をするものとする。この場合において、市長は庁舎の管理上必要な条件を付し、又は指示をすることができる。

(略)

(禁止行為)

第14条 何人も庁舎においては、次の行為をしてはならない。

- (1) 凶器、爆発物その他の危険物を持ち込むこと。
- (2) 庁舎、備品その他の物件の毀損、汚損又は庁舎の美観を損なうこと。
- (3) 通行を妨げる行為をすること。
- (4) 脅迫、威圧的な言動、暴言、けん騒その他不適切な言動を行うこと。
- (5) 職員に対して面会を強要すること。
- (6) 正当な理由なく庁舎に居座ること。
- (7) 選挙運動を目的とする行為をすること。
- (8) 前各号に掲げるもののほか、庁舎における秩序を乱し、又は公務の円滑な遂行を妨げる行為をすること。

(退去命令等)

第15条 市長は、次の各号のいずれかに該当する者に対し、庁舎内への立入りを拒否し、許可を取り消し、行為を禁止し、又は庁舎内から退去することを命ずることができる。

- (1) 第11条に規定する管理責任者の求めに対して、氏名及び出入りの目的を明らかにしない者
- (2) 第12条第1項に規定する行為を、許可を受けないで行っている者、同条第2項の規定により受けた許可の内容と相違して行っている者又は同条第3項に規定する許可の条件に違反した者
- (3) 前条に掲げる行為を行った者又はこれらを行うおそれのある者



土岐市職員カスタマーハラスメント
対策マニュアル

令和 8 年 1 0 月 策定

土岐市役所総務部人事課