

池田市職員カスタマー・ハラスメント対策基本方針

1. 基本的な考え方

池田市は、市民の皆さまをはじめとする行政サービスの利用者等からいただくご意見やご要望に対し、真摯に耳を傾け、誠実に対応することで業務改善や行政サービスの向上に取り組めます。

その一方で、ご意見やご要望の中には、社会通念上許容される範囲を越えた要求や職員の人格や尊厳を傷つける言動等、職員の心身の健康を損ない、勤務環境を悪化させる場合があります。

令和8年10月1日から施行される「労働施策総合推進法の一部改正」により地方公共団体を含む全事業者に、カスタマー・ハラスメント対策について雇用管理上必要な措置を講じることが義務付けられます。

池田市では、職員の心身の健康を守り、より質の高い行政サービスを提供し続けるため、カスタマー・ハラスメントに対し、組織的に毅然とした態度で対応します。

2. カスタマー・ハラスメントの定義

①～③の全ての要素を満たすものがカスタマー・ハラスメントに該当します。

①職員の職務に係る行政サービスの利用者等からの言動であって、

②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、

③職員が精神的もしくは身体的な苦痛を与えられる又は職員の人格もしくは尊厳が害されるなど職員の勤務環境を害するもの

3. カスタマー・ハラスメントに該当する具体例

(1) 言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ・そもそも要求に理由がない又は行政サービスと関係のない要求（性的な要求、職員のプライバシーに関わる要求など）
- ・対応が著しく困難又は対応不可能な要求（違法のおそれがある事務処理の要求など）

(2) 手段・態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害、わざとぶつかる、つばをはきかけるなど）
- ・精神的な攻撃（脅迫、侮辱、暴言、土下座の強要、SNSへの悪評投稿の暗示など）
- ・威圧的な言動（大きな声を上げて威圧、反社会的な言動など）
- ・継続的・執拗な言動（同じ質問の繰り返し、話のすり替え、揚げ足取りなど）
- ・拘束的な行動（不退去、長時間の居座り・電話、監禁など）

※以上は例示であり、これらに限定されるものではありません。

4. カスタマー・ハラスメントへの対応

- ・カスタマー・ハラスメントが発生した場合は複数人で対応し、組織として対応します。
- ・カスタマー・ハラスメント行為については当該行為をやめるよう注意・警告をします。
- ・注意・警告に関わらず当該行為をやめない場合は、目安とする30分の経過をもって面前及び電話による対応の打ち切り、庁舎からの退去命令等を行います。
- ・悪質と判断した場合は、警察への通報、弁護士に相談等の対応を行います。

5. カスタマー・ハラスメントへの対策

- ・カスタマー・ハラスメントに適切に対応するためのマニュアルを策定します。
- ・職員が相談できる体制を整備します。
- ・職員にカスタマー・ハラスメントの対応に関する研修を行います。
- ・啓発ポスターの掲示や市ホームページ等により本指針を周知し、カスタマーハラスメントの防止について啓発します。

令和8年9月1日

池田市