

八尾市職員カスタマー・ハラスメント対策基本方針

1 基本的な考え方

八尾市では、「八尾市人材育成基本方針」において、めざす職員像として「市民に信頼され、行動する職員」を掲げ、職員一人ひとりが「市民に寄り添う姿勢」を大切にし、行政サービスの利用者等からのご意見やご要望に真摯に耳を傾け、より質の高い行政サービスの提供に努めています。

ご意見やご要望の中での苦情やクレームは、行政サービスや職員の態度等に対して不平や不満を訴えるもので、それ自体が問題であるとはいえ、業務改善や行政サービスの向上につながるものです。

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超え、職員の人格を否定する威圧的な言動、長時間の拘束、不当な要求など、職員の心身の健康を損ない、勤務環境を悪化させるものもあります。そのような行為は、業務の円滑な遂行を妨げるだけでなく、他の利用者への行政サービスの低下を招く重大な問題です。

また、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基づき、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ずることが地方公共団体の任命権者を含む事業主に義務付けられることとなります。

八尾市では、職員を守り、安心して働くことができる職場環境を確保するとともに、より質の高い行政サービスを提供し続けるため、職員へのカスタマー・ハラスメントに対して、組織として毅然と対応します。

2 カスタマー・ハラスメントの定義

本方針において「カスタマー・ハラスメント」とは、職場において行われる「①行政サービスの利用者等からの言動」であって、「②職員（会計年度任用職員、派遣職員等を含む。）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たもの」により、「③当該職員の勤務環境が害されるもの」であり、①から③までの要素を全て満たすものをいいます。

市役所等での対面だけでなく、電話やSNS等のインターネット上において行われるものも含まれます。

3 カスタマー・ハラスメントに該当する行為の例

以下は例示であり、これらに限定されるものではありません。

- (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
 - (例) ア そもそも要求に理由がない又は行政サービスと全く関係のない要求
 - イ 想定している行政サービスを著しく超える要求
 - ウ 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
 - エ 不当な損害賠償要求

- (2) 手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの
- (例) ア 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
 - イ 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）
 - ウ 威圧的な言動
 - エ 継続的、執拗な言動
 - オ 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

4 カスタマー・ハラスメントへの対応

- (1) カスタマー・ハラスメントがあった場合は、職員を守るため、上司や管理監督職に相談した上で、事実関係の把握に努め、複数の職員で組織的に対応します。
- (2) 状況に応じて行為の中止を求めるとともに、改善が見られない場合は、対応を打ち切る、庁舎管理規則に基づき退去を求める等、毅然と対応します。
- (3) 特に悪質と判断される場合は、警察への通報、弁護士への相談等の法的な対応も含め、厳正に対応します。
- (4) カスタマー・ハラスメントが不当要求行為等や行政対象暴力に該当する場合は、八尾市職員のコンプライアンスの推進に関する条例や各種マニュアル等に基づき対応します。
- (5) カスタマー・ハラスメントを受けた職員に対し、メンタルヘルスケアを含めて適切な支援を行い、安心して業務を継続できるよう配慮します。

5 基本的な対策

- (1) カスタマー・ハラスメントが発生した場合の対応マニュアルを整備します。
- (2) 職員が安心して相談できる体制を整備します。
- (3) 職員にカスタマー・ハラスメントの対応方法に関する研修を行うとともに、職員自身がカスタマー・ハラスメントをしないよう啓発します。
- (4) 本方針のホームページへの掲載やポスターの掲示等により、八尾市の方針を行政サービスの利用者等に周知し、カスタマー・ハラスメントの防止について啓発します。
- (5) 職員が安心して業務に取り組めるよう、通話録音機能の導入等を含め、カスタマー・ハラスメントの適切な状況把握や抑止に資する環境整備を進めます。

令和8年4月1日策定



八尾市