

堺市職員カスタマーハラスメント対策基本方針

I 基本的な考え方

本市に寄せられるご意見やご要望の多くは、市政をより良くするための大切な声です。本市は、その声に真摯に耳を傾け、分かりやすく丁寧な説明と適切な対応を行うことで、住民との信頼関係を深め、市政運営の向上につなげます。

一方で、寄せられるご意見やご要望の中には、長時間の拘束や人格を否定する言動、暴力を伴う行為など、社会通念上許容される範囲を超える言動も見られます。こうした行為は、職員の心身に影響を及ぼし、業務の円滑な遂行を妨げる要因となり、ひいては行政サービスの低下につながります。

本市は、茶の湯文化を育んできた都市として、「和（和やかな心）・敬（相手を敬う心）・清（清らかな心）・寂（動じない心）」の精神を大切にします。住民と職員が互いに尊重し合い、安心して質の高い行政サービスを利用・提供できる関係を築けるよう、これからも職員は敬意と思いやりを持って接遇に努めます。その上で、一般にカスタマーハラスメントと呼ばれる前述の行為に対しては、次の二つを対策の柱として取り組みます。

1 組織的対応

本市は、職員の人権と安全を守り、円滑な業務運営を確保するため、組織として統一した判断のもと、冷静かつ毅然と対応します。

2 適正な業務運営を支える環境整備

本市は、住民が利用しやすく、職員が働きやすい環境整備に取り組み、行政サービスに関する情報提供の充実や手続の利便性向上に努めます。あわせて、職員の接遇力や専門性の向上に取り組みます。

なお、職員自らがカスタマーハラスメントを行わないよう、公私を問わず、他の事業主が雇用する労働者に対しても相手の立場や就業環境を尊重した適切な言動を心がけ、住民から信頼される市役所をめざします。

II カスタマーハラスメントの定義

職員の職務に係る行政サービスの利用者等による言動のうち、その内容が当該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行為、又はその手段や態様が社会通念上許容される範囲を超え、職員に精神的若しくは身体的な苦痛を与え、職員の人格若しくは尊厳を傷つけ、又は職員の勤務環境が害される行為とします。

III 該当する行為の例

例示であって、これらに限定しません。

- (1) 言動の内容が社会通念上許容される範囲を超える行為
 - ・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
 - ・対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
- (2) 手段や態様が社会通念上許容される範囲を超える行為
 - ・身体的な攻撃（暴行、傷害等）
 - ・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）
 - ・威圧的な言動
 - ・継続的、執拗な言動
 - ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）

IV 対応方針

1 組織的対応

(1) 対処方法

- ・該当する事案が発生した場合には、直ちに上司や管理職に報告し、複数の職員で対応するなど、組織的に対応します。
- ・職員から十分な説明を行った上で、なお繰り返しの言動が続く場合には、一定の時間の経過をもって対応を中止するなど、毅然と対応します。
- ・管理職は、職員に対応を任せきりにすることなく、責任をもって組織として対応します。

(2) 相談体制の整備

- ・相談窓口として、各局区及び人事部の公正職務確保担当や庁外相談窓口を整備し、今後も相談機能の向上を図ります。

(3) 悪質な事案への対応

- ・特に悪質・犯罪行為と判断される事案は、警察への通報や弁護士への相談など法的措置等も含め厳正に対応します。

2 適正な業務運営を支える環境整備

(1) 情報提供の充実や手続の利便性向上等による住民と職員双方の負担軽減

- ・市政や手続に関する情報提供の充実を図り、住民が知りたい情報を迅速かつ分かりやすく入手できる仕組みを整備し、制度や手続に対する理解促進と誤解の防止に努めます。
- ・行政サービスの利用において、ICT や AI 等を活用し、手続の効率化と利便性の向上を図ります。

令和 8 年 7 月
堺 市