

堺市職員カスタマーハラスメント対策基本方針 を策定しました

近年、カスタマーハラスメントが社会的な課題となり、令和 7 年 6 月に改正された労働施策総合推進法等において、事業主に対し雇用管理上必要な措置を講じることが求められています。

堺市においても、国の指針や通知を踏まえ、職員アンケートによる実態把握を行った上で、カスタマーハラスメントに対する本市の基本的な考え方と対応を示す基本方針を策定しました。

今後、同基本方針に基づき当該行為には毅然と組織的に対応し、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・提供できるように努めます。

1 名称

堺市職員カスタマーハラスメント対策基本方針

2 基本的な考え方

本市に寄せられるご意見やご要望は、市政をより良くするための大切な声です。一方で、長時間の拘束や暴言、暴力、社会通念上許容される範囲を超える言動は、職員の心身や業務に影響を及ぼし、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「和敬清寂」の精神のもと、住民と職員が互いに尊重し合える関係を築けるよう、組織的対応と適正な業務運営を支える環境整備を柱として、カスタマーハラスメント対策に取り組めます。

3 対応方針

(1) 組織的対応

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等、組織的に対応します。 ○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。 ○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等、毅然と対応します。
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、相談機能の向上を図ります。
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、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

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。
----------------------------------	--

4 具体的な取組

対処方法	○「堺市職員の市民対応マニュアル」の改訂 ○対応の即時即応マニュアル、カードの整備 ○執拗なクレーム等の対応打ち切りの目安時間（最長 30 分）の策定 ○対応研修の実施等
相談体制	○庁内及び庁外相談窓口の整備 ○被害を受けた職員や職場からの相談への対応者研修の実施
悪質な事案対応・環境整備	○弁護士や警察との連携 ○本庁舎での外線電話の自動音声応答システム・録音機能の整備等

5 その他

堺市職員に対するアンケート調査の結果は、以下の堺市ホームページをご確認ください。

https://www.city.sakai.lg.jp/shisei/gyosei/shishin/jinji/customer_harassment.files/research_result.pdf

問い合わせ先	担当 課：総務局 人事部 人事課 電 話：072-228-7907 ファックス：072-228-8823
--------	--

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

堺市職員カスタマーハラスメント対策の全体像

国の指針・通知のポイント

「厚生労働省の指針」 R8.2.26

○事業主が雇用管理上講ずべき措置

（ⅰ）事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発 ①

 a 毅然とした態度で対応し、職員を保護する旨の方針の明確化 ②

 b 対処方法について定め、職員に対して周知 ③

（ⅱ）相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備 ④

（ⅲ）職場における事後の迅速かつ適切な対応（再発防止含む） ⑤

（ⅳ）職場における対応の実効性を確保するために必要な措置 ⑥

（特に悪質と考えられるものへの対処の方針を定め、労働者に対して周知し、関係部門間の連携等の体制を整備すること）

（ⅴ）（ⅰ）から（ⅳ）までの措置と併せて講ずべき措置

（相談者へのプライバシーの保護、相談等をしたことを理由として、不利益な取扱いをしない）

「人事院規則・総務省通知のポイント」 R8.4.15

○地方公共団体における対策は、職員の勤務環境を保持することによって、質の高い行政サービスを提供することに資する。 ⑦

○職員自らも、カスタマーハラスメントをしてはならないことを明記。 ⑧

堺市職員に対するアンケート調査結果のポイントおよび方向性

○最も多い事案は「継続的な、執拗な言動」。

○被害を受けたことがあると回答した職員の約 7 割が、1 回あたりの平均対応時間が 30 分以上と回答。

○対策の効果的な取組で最も多い回答は「統一した対応の基準の策定（クレームの打ち切り等）」。

⇒ **執拗な言動等に対して、対応打ち切りの目安時間の策定が必要である。** **【A】**

○事案発生の要因として、「利用者等の不満のはけ口、嫌がらせ」が最も多いが、「行政サービスの利用者等の制度に対する理解不足」、「窓口対応や電話対応等における職務上のミス」、「システムの不備」の回答も一定数ある。

⇒ **適正な業務運営を支える環境を整備する観点から、行政サービスの提供のあり方や接遇の向上に一層取り組む必要がある。** **【B】**

○事案発生にあたり何も対応をしなかった理由として、「相談窓口がなかった・分からなかったから」「相談窓口等の問題解決能力に疑問があったから」、「相談しにくい雰囲気があったから」が一定数ある。

⇒ **相談窓口の整備と周知及び相談対応者の相談スキルの向上が必要である。** **【C】**

○対策の効果的な取組として回答があった上位の項目

・統一した対応の基準の策定（クレームの打ち切り等）＜再掲＞

・通話録音装置の導入 **【D】** ・複数人で対応するための体制整備 **【E】**

・事業主の基本方針・基本姿勢の明確化 **【F】**

対策基本方針の骨子

○ 対策基本方針の策定・周知 **【①・F】**

・「和敬清寂」の精神のもと、敬意と思いやりを持った接遇に加え、事業主として職員の労働環境を保持し、質の高い行政サービスの提供を担保する観点から、以下の二つの柱を設定 **【⑦】**

1 組織的対応 **【②】**

（1）対処方法 **【③】**

・複数人で対応するなど、組織的対応を明記 **【E】**

・執拗な言動等に対して、判断例示や一定の時間の経過をもって対応を打ち切ることを明記 **【A】**

・職員に任せきりにせず、管理職による対応を行うことを明記

（2）相談体制の整備 **【④・⑤・C】**

（3）悪質な事案への対応 **【⑥】**

2 適正な業務運営を支える環境整備 **【B・D】** ←本市独自の打ち出し

（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

※基本的な考え方の末尾に「職員自らもカスタマーハラスメントをしない」ことをなお書きで明記 **【⑧】**

各骨子案に対応して以下の取組を検討

具体的な取組

1 組織的対応

（1）対処方法

・市民対応マニュアルの改訂、各所管において業務内容を踏まえたマニュアルの作成

・執拗なクレームの対応打ち切りの目安時間の策定（上記マニュアルに最長 30 分と明記）

・相手のクレームの正当性判断の例示

・対応研修の実施

・対応の即時即応マニュアルの整備

（2）相談体制の整備

・庁内相談窓口（各局区・行政部・人事部の公正職務確保担当）の周知

・庁外相談窓口の設置

・被害を受けた職員や職場からの相談への対応者研修の実施

（3）悪質な事案への対応

・弁護士への相談、刑事・民事的対応の相談（刑事事件担当の相談弁護士の活用）

・警察との連携強化

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

・本庁舎での外線電話の自動音声応答システム・録音機能の整備

・南区役所の通話分析を踏まえた電話のあり方の検討

・住民の『知りたい』が早く実現できる仕組みの検討（説明力向上研修、AI 等の活用による回答の迅速化 等）

・窓口のあり方の再設計（「行かない手続」の推進・「書かないワンストップ窓口」の検討 等）