

岸和田市カスタマーハラスメント対応基本方針

市に寄せられる提言・意見・要望・苦情は、市政の改善や制度改革につながる貴重な機会であり、その重要性を十分認識した上で、誠実に対応していく必要があります。

一方で、これらの中には、市として必要な説明や対応を行ったにもかかわらず、長時間にわたり同様の主張が繰り返されることや、脅迫、強要、暴言など社会通念上許容される範囲を超えた言動が行われるなど、カスタマーハラスメントが発生している現状も見受けられます。

このようなカスタマーハラスメントへの対応により、職員が時間的にも精神的にも過度の負担を強いられ、円滑な執務の遂行に支障を来とし、ひいては、他の市民の皆さまへの行政サービスの低下を招くおそれがあります。

岸和田市は、職員が安心して働くことができる良好な職場環境を確保し、市民の皆さまに質の高い行政サービスを提供できるよう、カスタマーハラスメントに対して統一したルールのもと、組織として毅然と対応してまいります。

1 本市におけるカスタマーハラスメントの定義

「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」（令和8年厚生労働省告示第51号）を踏まえ、行政サービスの利用者等による苦情等のうちで、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た手段・内容により、職員の勤務環境が害されるものをカスタマーハラスメントと定義します。

《カスタマーハラスメントの主な類型》

- ・反復型・長時間拘束型：長時間の電話や居座り、面会の強要など、その対応に職員が長時間拘束され、業務に支障が出るおそれのあるもの
- ・暴言型・威嚇脅迫型：大声、暴言、恫喝、罵声、差別的・脅迫的な言動、反社会的な言動、物を壊す行為、処分や退職を示唆する言動
- ・権威型：立場を利用した暴言、特別な対応を求める要求
- ・SNS等への投稿：対応中のやり取りの動画や職員名等をSNS等インターネット上へ投稿するなど業務の適正な遂行が妨害されたり、職員のプライバシーが侵害されたりする行為
- ・正当な理由のない過度な要求：制度上対応ができないことへの要求

2 カスタマーハラスメント発生時の対応

- (1) カスタマーハラスメントには、行為の中止を求め、応じられない場合は対応を打ち切ります。
- (2) 状況や行為の深刻さに応じて、退去命令、警察への110番通報、法的措置等の対応をとります。
- (3) 行為の内容や対応状況を正確に把握するため、録音や録画を行う場合があります。

3 カスタマーハラスメントへの対応時間

- (1) 目安として状況が膠着してから15～30分程度とします。
- (2) 職員が暴言や威嚇、脅迫を受けたと判断した場合は、その時点で対応を打ち切ります。

4 カスタマーハラスメントへの対応や防止の取組

- (1) 適切な対応ができるよう対応マニュアルの整備や職員研修を随時実施します。
- (2) 職員の心身の健康に配慮した相談体制を整備します。
- (3) 行政サービスの利用者等への周知・啓発による発生防止と、職員のより一層の接遇力向上を推進します。

令和8年10月1日
岸和田市