枚方市カスタマーハラスメント対策指針

はじめに

職員は、社会的責任に基づき、全ての市民等に対し公平かつ公正に業務を執行すべきことは言うまでもなく、常に最善の結果を見据えて業務に取り組むべきである。そのためには、本市に寄せられる意見や要望を貴重なものであると認識し、真摯に対応しなければならない。しかし、それらの中には、職員の人格を否定する言動や威圧等を伴うカスタマーハラスメントが含まれ、職員の就業環境を害することにつながっている。カスタマーハラスメントを見過ごすことは、職場環境や職員の心身へ悪影響をもたらすほか、業務遂行に著しい支障を来し、行政サービスの質の低下を招く等の重大な問題になることが懸念される。

このことから、本市では、職制や任用形態の別なく全ての職員がカスタマーハラスメントへ毅然と対応し、その能力を十分に発揮できる良好な就業環境を確保することにより、全ての市民等が公平に行政サービスを利用できることを目的として、この指針を定める。

第１　定義

この指針における用語の定義は、次のとおりとする。

⑴　「カスタマーハラスメント」とは、職場において行われる①市民等の言動であって、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たものにより、③職員の就業環境が害されるものをいう。

※　客観的にみて、社会通念上許容される範囲で行われたものはカスタマーハラスメントに該当しない。

※　庁舎の窓口等において対面で行われるもののほか、電話や電子メール、ＳＮＳ等のインターネット上において行われるものも含む。

※　障害者から職員に対して、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成 25 年法律第 65 号）で禁止されている不当な差別的取扱いをしないよう求めること及び社会的障壁の除去を必要としている旨の意思を表明することはカスタマーハラスメントには該当せず、同法に基づき、その実施に伴う負担が過重でないときは、社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮をしなければならない。

⑵　「職場」とは、職員が業務を遂行する場所をいう。

※　庁舎等に限らず、職員が通常就業している場所以外の業務を遂行する場所も職場に該当する。

⑶　「職員」とは、本市で雇用される全ての職員をいう。

※　会計年度任用職員等の非常勤職員も含む。

⑷　「市民等」とは、市民のほか本市が遂行する業務に関係を有する者をいう。

※　主には、①本市の行政サービスを享受し、又は利用する者（享受し、又は利用する可能性がある者を含む。）、②市民等の家族、③本市の契約等の取引の相手方（取引の可能性がある者を含む。）、④本市の有する施設の近隣住民、⑤その他本市の遂行する業務に関係を有する者が考えられる。

⑸　「社会通念上許容される範囲を超えた言動」とは、社会通念に照らし、その内容が合理性若しくは正当性を欠く言動又は手段や態様が相当でない言動をいう。具体的な行為の詳細は、「第

２　カスタマーハラスメントの該当性判断に当たっての留意事項」を参照のこと。

⑹　「職員の就業環境が害されるもの（言動）」とは、カスタマーハラスメントにより職員が身体的又は精神的に苦痛を与えられ、職員の就業環境が不快なものとなったため、能力の発揮に重大な悪影響が生じる等当該職員が就業する上で看過できない程度の支障を生じさせる言動をいう。

第２　カスタマーハラスメントの該当性判断に当たっての留意事項

１　社会通念上許容される範囲を超えた言動に係る判断

社会通念上許容される範囲を超えた言動に当たるかどうかを判断するに当たっては、様々な要素（当該言動の目的、当該言動が行われた経緯や状況、業務の内容・性質、当該言動の態様・頻度・継続性、職員の属性や心身の状況、当該言動の行為者とされる者（以下「行為者」という。）との関係性等）を総合的に考慮するものとする。また、「言動の内容」及び「手段や態様」から総合的に判断することが適当であるが、「言動の内容」、「手段や態様」の一方のみが社会通念上許容される範囲を超える場合でもこれに該当し得ることに留意するものとする。加えて、社会通念上許容される範囲を超えるかどうかの判断に当たっては、当該言動の原因や背景に市又は職員の不適切な対応がある可能性にも留意しなければならない。

社会通念上許容される範囲を超えた言動の典型的な例としては、以下の⑴及び⑵に掲げる言動があるが、個別の事案の状況等によって判断が異なる場合もあり得ること、また、⑴及び⑵に掲げるものは限定列挙ではないことに十分留意すること。

⑴　言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

イ　そもそも要求に理由がない要求又は行政サービス等と全く関係のない要求

・性的な要求や職員のプライバシーに関わる要求をすること。

ロ　対応が著しく困難又は不可能な要求

・法令等の規定を逸脱した要求をすること。

・行政サービスの内容や制度運用の枠組みを著しく超えたサービスを要求すること。

ハ　不当な損害賠償の要求等

・本市の損害賠償責任を超える不当な損害賠償要求をすること。

・市民等がその債務について不当な減額要求をすること。

⑵　手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

イ　身体的な攻撃（暴行、傷害等）

・殴る、物を投げつける、つばを吐きかける等の暴行をすること。

ロ　精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、行為の強要等）

・公共施設内の物を壊すことをほのめかす発言やＳＮＳ等のインターネット上へ悪評を投稿することをほのめかす発言によって職員を脅すこと。

・ＳＮＳ等のインターネット上へ職員のプライバシーに係る情報の投稿等をすること。

・職員の人格を否定するような言動を行うこと（職員の性的指向やジェンダーアイデンティティに関する侮辱的な言動を行うことを含む。）。

・土下座を強要すること。

・盗撮をしたことをほのめかし、又は盗撮した内容をもって職員を脅迫すること。

・職員の許可なく面前で撮影をすること。

・職員の性的指向やジェンダーアイデンティティ等の機微な情報を他の者に暴露すること。

ハ　威圧的な言動

・大きな声をあげて職員や周囲を威圧すること。

・反社会的な言動を行うこと。

ニ　継続的又は執拗な言動

・同様の質問を執拗に繰り返すこと。

・当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立てをすること。

・同様の電子メール等を執拗に繰り返し送りつけること。

ホ　拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

・長時間に渡る居座りや電話で職員を拘束すること。

⑶　「言動の内容」又は「手段や態様」のいずれもが社会通念上許容される範囲を超えないが、社会通念上許容される範囲を超えると総合的に判断されるもの

２　職員の就業環境に係る判断

職員の就業環境が害されているかの判断に当たっては、同様の状況でカスタマーハラスメントを受けた場合に、社会一般の労働者が、就業する上で看過できない程度の支障が生じたと感じるような言動であるかどうかを基準とすること。

なお、カスタマーハラスメントの頻度や継続性は考慮するが、強い身体的又は精神的苦痛を与える態様の言動の場合は、１回の言動でも、当該職員が就業する上で看過できない程度の支障が生じ、就業環境を害する場合があり得る。

第３　市等の責務

１　市の責務

⑴　周知・啓発

本市は、カスタマーハラスメントを行ってはならないことその他カスタマーハラスメントに起因する問題（以下「カスタマーハラスメント問題」という。）に対する職員の関心と理解を深めるとともに、職員自身も他の事業主が雇用する労働者に対する言動に必要な注意を払うよう、研修の実施その他の必要な配慮をするほか、国の講ずる広報活動、啓発活動その他の措置に協力するように努めなければならない。

⑵　相談体制の整備

本市は、職員からの相談に対し、その内容や状況に応じ適切かつ柔軟に対応するために必要な体制を次のとおり整備する。相談は、カスタマーハラスメントが現実に生じている場合のほか、その発生のおそれがある場合も含めて対応することとする。

イ　相談先について、職員への周知を行う。

ロ　適切な対応ができるよう、相談を受ける者へ研修等を実施する。

⑶　カスタマーハラスメント対応の周知

本市は、カスタマーハラスメントへの対処の基本的な考え方をあらかじめ職員に周知する。

⑷　必要に応じて内外の各機関との連携を図る。

２　管理監督者の責務

⑴　適切な初期対応

管理監督者（直属の上司である管理職をいう。以下同じ。）は、事案に係る事実関係を迅速かつ正確に確認することとし（他の事業主が雇用する労働者又は他の事業主（その者が法人である場合にあっては、その役員）である場合には、必要に応じて、他の事業主に事実関係の確認への協力を求めることも含む。）、カスタマーハラスメントが生じた事実を確認できた場合は、被害職員に対して適切な配慮を行うこと。

⑵　カスタマーハラスメント防止のための取組

管理監督者は、常日頃から有効なカスタマーハラスメント防止のための措置を検討、実施するとともに、その内容を所属職員に周知するものとする。また、カスタマーハラスメントが生じたときは、その内容及びその後の対応等について記録を残し、再発防止に努めること。

３　職員の責務

市民等に対する公平かつ公正な業務の執行を前提とした上で、カスタマーハラスメント問題に対する関心と理解を深め、他の事業主が雇用する労働者に対する自身の言動にも必要な注意を払うこと。

第４　プライバシーの保護

カスタマーハラスメントに関する相談を受ける者は、相談者のプライバシーの保護に最大限の配慮を行わなければならない。

第５　不利益取扱いの禁止

職員は、カスタマーハラスメントに係る相談等をしたことにより、いかなる態様の不利益も受けることはない。

第６　施行日

本指針に基づく対応は、令和８年 10 月１日から行う。