

泉佐野市職員に対する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

泉佐野市に寄せられる意見や要望の多くは、市政・業務を改善するための貴重なものであり、真摯に受け止め、誠実かつ適切な対応に努めます。

一方で、これらの中には、長時間の拘束を不当に強いたり、職員の人格を否定したりするなど、社会通念上許容される範囲を超える言動も見受けられます。このような、一般に「カスタマーハラスメント」と呼ばれる行為は、職員の心身に深刻な影響を与え、業務の円滑な遂行を妨げる要因となるばかりか、結果として市民の皆様への行政サービスの低下を招きかねません。

泉佐野市は、職員の安全、人格及び尊厳を守り、適正かつ円滑な行政サービスを継続的に提供するため、職員に対するカスタマーハラスメントに対しては、組織として適切かつ毅然とした対応を行います。

2 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からの言動であって、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るものにより、職員が精神的若しくは身体的な苦痛を与えられ、職員の人格若しくは尊厳が害され、又は職員の勤務環境が害されることをいいます。

3 カスタマーハラスメントに該当する行為

以下は例示であって、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
 - ・ 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もの
 - ・ 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) 組織的対応の徹底

該当する行為が発生した場合は、直ちに上司や所属長に報告するとともに、職員を孤立させないため複数名で対応するなど、組織的に対応します。

(2) 毅然とした対応

組織としての決定に基づき、状況に応じて警告、対応の中止、退去を求めるなど、毅然とした対応をします。

(3) 対応時間の目安と打ち切り

職員が十分な説明を行ったにもかかわらず、繰り返しの言動が続く場合は、30分を目安として、対応を終了します。なお、暴言や脅迫と判断した場合は、その時点で対応を直ちに終了します。

(4) 悪質な行為への厳正な対処

特に悪質な行為に対しては、警察への通報や弁護士への相談など、法的処置を含めて厳正に対応します。

5 基本的な対策

(1) 研修・マニュアルの整備

カスタマーハラスメントに対して職員が適切に対応できるよう、研修の実施や対応マニュアルの整備を行います。

(2) 相談体制の構築

職員が不安を抱え込まず、安心して相談できる体制を整備します。

(3) 周知啓発と接遇力向上

カスタマーハラスメントの発生を未然に防止するため、行政サービスの利用者等に対する周知・啓発を行うとともに、職員自身の接遇能力の向上に努めます。

令和8年10月1日

泉佐野市