

河内長野市カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. 基本的な考え方

本市では、行政サービスの利用者等（取引の相手方その他の市の事務事業に関係を有する者を含む。）からのご意見やご要望を、より質の高い行政サービスを提供するための貴重な機会と捉え、誠実かつ公平・公正に対応することに努めています。

一方で、これらの中には、職員の人格を否定する言動や不当な要求など、社会通念上許容される範囲を超えた「カスタマーハラスメント」に該当する行為が見受けられます。これらの行為は、職員の尊厳を傷つけ、職場環境を悪化させるだけでなく、公務の円滑な遂行を妨げ、他の利用者等への行政サービスの質を低下させる重大な問題です。

そこで本市では、職員を守るとともに、適正な行政サービスを維持するため、カスタマーハラスメントに対して組織として毅然とした態度で対応することを宣言します。

なお、この基本方針は、労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律第 33 条第 4 項に定める厚生労働省指針に基づき定めるものです。

2. カスタマーハラスメントの定義と例

（1）カスタマーハラスメントの定義

行政サービスの利用者等の言動であって、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たものにより職員の就業環境が害されるもの。

（2）カスタマーハラスメントの例

要求の内容が妥当性を欠くもの	- 行政サービスに瑕疵・過失が認められない場合 - 要求の内容が本市の行政サービスの内容と関係がない場合 (性的な要求、職員のプライバシーに関わる要求等も含む) - 不当な損害賠償の請求
手段、態様等が社会通念上許容される範囲を超えるもの	- 暴行、傷害等の身体的攻撃（職員に向かって物や書類を投げる行為を含む。なお、殴りかかろうとして手を振り上げるなどの身体的攻撃の未遂行為であっても同様） - 脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等の精神的攻撃 (許可なく撮影・録音録画したり、これらを SNS で発信したりする行為、SNS・インターネット上の誹謗中傷、人格等を否定するような言動等も含む) - 威圧的又は粗野な言動（机や物、書類などを叩く、投げる、破る等の行為や、大声を出す等を含む。） - 継続的な、執拗な言動（長時間（目安として 30 分以上）にわたる窓口や電話対応等における拘束・長期間にわたる対応等。説明を遮り、一方的に発言を続ける場合を含む） - 不退去、居座り、監禁等の拘束的な行動 - 差別的、性的な言動

※例示であり、これらに限られるものではありません。

3. カスタマーハラスメントへの対応姿勢

行政サービスの利用者等からカスタマーハラスメントに該当する言動があった場合、状況に応じて、録音、複数の職員による対応、対応の中止や庁舎等からの退去要求など、組織的に対応します。悪質な場合には、警察への通報、弁護士へ相談のうえ法的措置を講じるなどの対応を行います。

令和 8 年 1 0 月 1 日
河内長野市長 西野 修平