

高槻市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

高槻市は、市民の心を大切にしたい心のこもったまちづくりのため、市に対する意見や要望についてはこれを真摯に受け止め、積極的に市政運営に取り入れていく必要があると考えます。これは、市政運営に批判的な意見等であっても変わるものではありません。

他方で、近年、顧客等からの就業者に対する著しい迷惑行為、いわゆるカスタマーハラスメントが大きな社会問題となっています。高槻市もその例外ではなく、要望等に当たって、職員を威圧し恐怖心を抱かせるような言動をとるもの、要望等が実現するまで延々と職員の対応を求め続けるもの、自己の価値観や思い込みによる一方的な主張等を繰り返し、職員を長時間にわたり拘束するもの、といった事例が数多く報告されています。

こうした言動は、個々の職員を身体的・精神的に傷つけるというだけでなく、高槻市全体としての就業環境の悪化や業務遂行に支障をきたし、ひいては行政サービスの低下を引き起こしかねません。

国も、このカスタマーハラスメントの問題に対応すべく、「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」の一部を改正し、自治体を含む全ての事業主は、カスタマーハラスメント防止のための体制構築その他雇用管理上必要な措置を講ずることが義務付けられ、令和8年10月1日から施行されることとなりました。

このような状況を踏まえ、高槻市は、カスタマーハラスメントに対しては厳正に対処し、職員が萎縮することなく安心して働ける職場環境を守っていくこと、そして、質の高い安定した行政サービスの提供を実現していくことを改めて決意いたします。

その確固たる決意を示すべく、ここに「高槻市カスタマーハラスメント対策基本方針」を制定します。

2 カスタマーハラスメントの定義

市民等からの言動のうち、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ており、職員の就業環境が害されるものをいいます。

3 カスタマーハラスメントに該当する言動(一例)

- (1) 身体への攻撃
- (2) 侮辱、人格の否定、大声等精神的に追いつめる言動
- (3) 脅迫や恫喝に当たる言動
- (4) 許可のない録画、撮影行為、職員の個人情報や SNS へ投稿する行為や誹謗中傷
- (5) 長時間にわたる拘束
- (6) 正当な理由なく、同じ内容の質問や要求を繰り返し求める行為

- (7) 法的根拠を欠く要求や制度上できないことへの対応の要望
- (8) 優位な立場にいることを利用した要求、特別扱いの要求、土下座の強要等
- (9) 言いがかりをつけたり揚げ足を取るような行動
- (10) 職員へのつきまといや性的な言動

4 カスタマーハラスメントへの対応について

- (1) カスタマーハラスメントが確認された場合は、通常対応から組織的対応に移行するとともに、必要に応じて対応状況の録音録画等をする場合があります。
- (2) カスタマーハラスメントに対しては毅然と対応し、そのような言動等を直ちに中止するよう警告を行います。警告を発したにもかかわらず、言動等が継続する場合は、対応を中断、終了します。
- (3) カスタマーハラスメントを行った者については、当該時点又は将来における組織的対応に必要な範囲で、庁内での情報共有を行います。
- (4) カスタマーハラスメントを行う者に対しては、以後の対応を制限し又は拒否する場合があります。
- (5) カスタマーハラスメントが犯罪行為に該当する可能性がある場合には、直ちに警察などの捜査機関に通報し、必要に応じて告訴・告発などの刑事手続をとる場合があります。
- (6) カスタマーハラスメントによって市に損害等が生じた場合には、外部弁護士等に相談するとともに、訴訟の提起など法的措置をとる場合があります。
- (7) その他カスタマーハラスメントに対してはあらゆる手段・方法を検討し、厳正に対応します。

5 カスタマーハラスメント対策

- (1) カスタマーハラスメント対応マニュアルの策定
- (2) 内部相談窓口の設置及びメンタルケア対応
- (3) 職員への周知、研修の実施
- (4) 市民等への周知、啓発の徹底
- (5) 関係機関との連携・相談体制の整備

令和8年10月

高槻市長 **濱田 剛史**