

長岡京市職員カスタマー・ハラスメント対策基本方針

労働施策総合推進法の一部改正により、令和8年10月から企業等の事業主に対し、カスタマー・ハラスメント対策が雇用管理上の措置義務と位置付けられます。

こうした状況を踏まえ、本市においても組織としての姿勢を明確にし、カスタマー・ハラスメントを防止するとともに、カスタマー・ハラスメントが生じた場合に適切に対応するため、以下のとおり基本方針を定めます。

1. 基本的な考え方

長岡京市では、市民の期待を超える市役所をめざし、さまざまな立場の方との対話を通じてご要望やご提案を真摯に聴き取り、課題を共有し、ともに考え、協働して本市が目指す将来像の実現に努めています。

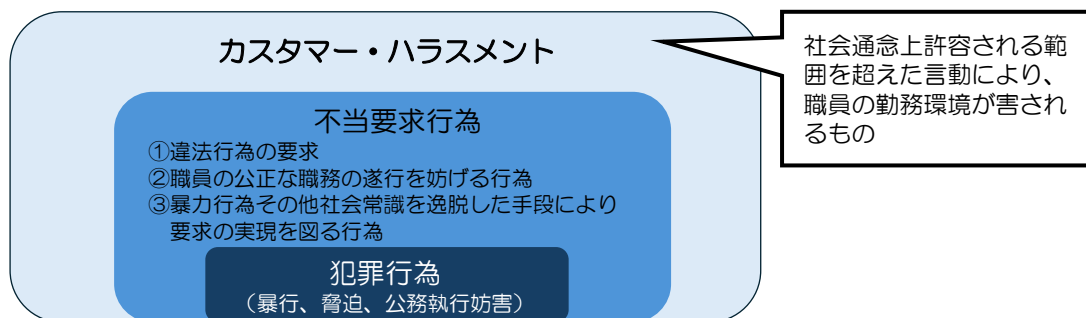
市民をはじめ行政サービスの利用者等から寄せられるご意見やご要望等は、行政サービスの向上や改善に資する貴重なものでありますが、一方で、これらの中には、職員の人格や尊厳を侵害する言動、継続的かつ執拗な言動などにより、職員に身体的、精神的な苦痛をあたえるようなものもあります。

これらの行為は、職員の勤務環境を悪化させるだけでなく、通常業務への支障や他の利用者等へのサービスの質の低下にもつながりかねない重大かつ深刻な問題です。

長岡京市では、これらの要求や言動に対しては、職員を守るとともに、行政サービスを適正に提供するため、毅然とした態度で組織一丸となって対応していきます。

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。



➤ カスタマー・ハラスメントになり得るものの例

(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

- ① 本市の行政サービスと全く関係がない等、要求に理由がない要求
- ② 違法・不当な要求で対応が不可能又は困難な要求

(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

- ① 身体的な攻撃（暴行、傷害、物を投げつける等）
- ② 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言等）
- ③ 威圧的な言動（恫喝、罵声等）
- ④ 継続的、執拗な言動（長時間・長期間にわたる対応等（電話対応を含む））
- ⑤ 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁等（電話対応を含む））
- ⑥ SNS等のインターネット上への不当な投稿（誹謗中傷、プライバシー侵害等）
- ⑦ セクハラ行為（性的言動、付きまとい、盗撮等）
- ⑧ 過度な要求（金銭補償や謝罪の強要）

⇒上記は例示であり、これらに限定さ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

職員がカスタマー・ハラスメントに該当する行為を受けた場合は、職員を守るため、複数の職員で対応するなど組織的に対応することとし、状況に応じて、警告を行う、対応を中止する、退去を要求するなど毅然と対応します。

また、悪質な場合には、警察への通報、弁護士への相談など法的に対応します。

さらに、カスタマー・ハラスメントを受けた職員だけでなく、当該事象を見た職員も含め相談に応じる体制を整えます。

➤ **カスタマー・ハラスメントが発生した場合の措置**

- ・ 複数名での対応、注意、警告の実施
- ・ ICレコーダー等を活用した対応の記録化
- ・ 継続的、執拗な言動に対しては、30分を目安とした対応の打ち切り
- ・ 注意を促しても止めない場合は、庁舎外への退去命令の実施、通話の切断
- ・ SNS等への不当な投稿の削除要請への相談、支援
- ・ 警察への通報や法的手段
- ・ 長岡京市における法令遵守の推進に関する条例に基づく不当要求行為の認定

4. 基本的な対策について

- (1) カスタマー・ハラスメントへの対応等の明確化、職員への周知
- (2) 職員のための相談対応体制の明示
- (3) 啓発ポスターの掲示、市民等への周知
- (4) 職員に対する研修の実施
- (5) 名札の簡略化等、カスハラ防止のための職員の勤務環境の整備

令和8年9月30日

長岡京市長 **中小路 健吾**