

大阪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

大阪市に寄せられるご意見やご要望の中には、職員の人格や尊厳を侵害する言動などにより、身体的、精神的な苦痛を与えるようなものもあり、そうした行為を見過ごすことは、就業環境を害するだけでなく、業務への支障や他の利用者等へのサービス低下を招くことにもなります。

そこで、こうした状況から職員を守るとともに、行政サービスを適切に提供するため、次のとおり、大阪市職員に対するカスタマーハラスメント対策基本方針を定めます。

- ・ 職員がカスタマーハラスメントを受けた場合、警告を行う、対応を終了するなど、組織的に毅然と対応します。
- ・ 状況に応じて、庁舎からの退去命令や警察への通報、法的措置をとるなど、厳正に対処します。

2 カスタマーハラスメントの定義

市民等の言動であって、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をいいます。

3 カスタマーハラスメントに該当する言動の例

- ・ 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・ 精神的な攻撃（脅迫、暴言、誹謗中傷（SNSへの投稿によるものを含む））
- ・ 威圧的な言動（恫喝、罵声、土下座の要求、特別扱いの要求）
- ・ 差別的な言動、性的な言動、特定の職員への攻撃や要求
- ・ 継続的な（繰り返される）言動、執拗な（しつこい）言動（長時間又は頻繁な電話）
- ・ 拘束的な行動（居座り、不退去）

上記は例示であり、これらに限るものではありません。

4 カスタマーハラスメント対策

- ・ カスタマーハラスメントに適切に対応するための報告・相談体制の整備
- ・ 職員への周知、研修の実施
- ・ 啓発ポスターの掲示、市民への周知

令和7年10月

大阪市長 横山 英幸