

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運用要綱

(目的)

第1条 この要綱は、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（令和7年10月1日施行。以下「基本方針」という。）の適正な運用を確保するために必要な事項を定めることを目的とする。

(カスタマーハラスメントへの対応に係る責務)

第2条 所属（大阪州市長直轄組織設置条例（平成24年大阪市条例第12号）第1条に掲げる組織、大阪市事務分掌条例（昭和38年大阪市条例第31号）第1条に掲げる組織（I R推進局及び大阪都市計画局を除く。）、会計室、消防局、水道局、中央卸売市場、危機管理室及び区役所並びに教育委員会事務局（学校園及び学校以外の教育機関を含む。）並びに行政委員会事務局並びに市会事務局をいう。以下同じ。）の長（教育委員会事務局にあつては教育次長、危機管理室にあつては危機管理監）は、基本方針の趣旨に従い、カスタマーハラスメントに対し適切に対応できるよう、所属の職員を指揮監督する。

2 総務局監察部は、各所属に対し、必要に応じ、カスタマーハラスメントに対する対応に係る助言その他の支援を行う。

(カスタマーハラスメントに係る報告)

第3条 各所属は、カスタマーハラスメントがあったと認めるときは、総務局監察部が定める方法により同部に報告するものとする。ただし、当該カスタマーハラスメントに関し、職員等の公正な職務の執行の確保に関する条例（平成18年大阪市条例第16号）第22条第2項の規定による報告が行われた場合は、この限りでない。

(大阪市職員カスタマーハラスメント対策連絡会議)

第4条 次の各号に掲げる事項について意見交換又は情報共有を行うため、大阪市職員カスタマーハラスメント対策連絡会議（以下「会議」という。）を置く。

- (1) カスタマーハラスメント対策に関する市全体にわたる基本的事項の企画調査及び実施
- (2) カスタマーハラスメント対策に係る職員への周知及び啓発

(会議の組織)

第5条 委員は、総務局行政部総務課長、総務局人事部制度企画担当課長、総務局人事部厚生担当課長、総務局人事部医務主幹（座長が指名する者に限る。）、総務局監察部監察課長、政策企画室市民情報部広聴担当課長、市民局区政支援室区行政制度担当課長、消防局企画部監察室長、水道局総務部法務監査担当課長、教育委員会事務局総務部連絡調整担当課長、契約管財局契約部制度課連絡調整担当課長代理及び座長が指名する者をもって充てる。

（座長）

第6条 座長は、総務局監察部監察課長をもって充てる。

2 座長は、会議の議事を進行する。

3 座長に事故があるとき又は座長が欠けたときは、座長の指名する委員がその職務を代理する。

（会議の招集）

第7条 座長は、必要に応じ、会議を招集する。

2 会議は、必要と認めるときは、委員以外の者の出席を求め、その意見又は説明を聴くことができる。

（庶務）

第8条 会議の庶務は、総務局監察部において処理する。

（施行の細目）

第9条 この要綱の施行について必要な事項は、座長が定める。

附 則

この要綱は、令和7年10月1日から施行する。