

大阪府カスタマーハラスメント対策基本方針（案）

1. 基本的な考え方

開かれた府政の運営を行うにあたって、府に寄せられる提言・意見・要望・苦情については、業務改善や制度改革のための貴重な情報提供の機会として、これらを真摯に受け止め、誠実に対応することが必要です。

一方で、これらの中には、府として十分な説明を繰り返し、説明責任を果たしてもなお執拗に続けられるものなど、社会通念上許容される範囲を超えるものがあります。こうしたカスタマーハラスメントへの対応を続けることは、職員の心身の健康を損なうだけでなく、業務の円滑な遂行に重大な支障を及ぼし、ひいては他の府民に対する行政サービスの低下につながるおそれがあります。

本府では、**職員が安心して働くことができる職場環境を整備し、行政サービスを維持・向上させていくため、カスタマーハラスメントに対しては、組織として毅然と対応します。**

2. カスタマーハラスメントの定義

「カスタマーハラスメント」とは、①府民等からの言動であって、②府の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、③当該職員の就業環境を害するものであって、①から③までの要素を全て満たすものとします。

※「府民等」とは、対面であるか否かにかかわらず、職員が従事する職務に関し当該職員に関わる全ての者をいいます。（例：職務において応対する、行政サービスの利用者、事業者、報道機関、国、他自治体、議員など）

3. 「社会通念上許容される範囲を超えた言動」

カスタマーハラスメント該当性の要素である「社会通念上許容される範囲を超えた言動」に当たるか否かは、カスタマーハラスメントの可能性のある事例ごとに、「言動の内容」や「手段・態様」に着目し、具体的状況を踏まえて総合的に判断します。この際、「言動の内容」又は「手段・態様」のいずれか一方のみが、社会通念上許容される範囲を超えた場合も、カスタマーハラスメントに該当する可能性があります。

（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

- ・ 本府の行政サービスと関連性がない事項（無関係な事項）についての要求
- ・ 法令上できない処分や取扱いの要求
- ・ 本府において対応することが著しく困難な又は不可能な事項についての要求
- ・ 本府の行政サービスに瑕疵や過失が認められないにもかかわらず行われる要求

（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

- ・ 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- ・ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要、盗撮等）
- ・ 威圧的な言動（大声をあげること、反社会的言動等）
- ・ 継続的、執拗な言動（同様の質問や要求の執拗な繰り返し、執拗な責め立て等）
- ・ 拘束的な言動（不退去、長時間の居座りや電話、監禁等）

※上記は例示であり、これらに限るものではありません。また、対面で行われるもののみならず、電話や SNS 等のインターネット上において行われるものも含まれます。

※カスタマーハラスメントを判断する際には、障害者差別解消法における、障がいを理由とする不当な差別的取扱いの禁止や合理的配慮の提供義務等に留意するほか、高齢や認知症その他の病気等、相手の特性を十分に踏まえて行います。

4. カスタマーハラスメントへの対応について

（１）組織としての毅然とした対応と職員の保護

個々の職員に委ねるのではなく、組織として毅然と対応し、また、報告・相談体制を整備するなど、職員を守ります。

（２）対応状況の記録

事実関係の確認や法的対応の際の証拠等として活用するため、対応状況の記録や録音等を行います。

（３）対応の打ち切り、施設からの退去の求め

十分な説明を行った上で、なお繰り返しの要求等が続く場合は、以降、状況に応じ、15～30 分を目安に対応を打ち切ります。また、必要に応じて、退去命令を発出します。

（４）庁舎内での撮影等の禁止

庁舎における秩序を乱し、又は公務の円滑な遂行を妨げるような撮影、録音その他これらに類する行為を禁止します。

（５）警察・弁護士等との連携

悪質なカスタマーハラスメントについては、警察への通報や弁護士相談のうえ法的措置を検討するなど、厳正に対処します。

（６）府の職員に対する周知・啓発

府の職員がカスタマーハラスメント問題に対する理解を深め、また、職務に関連してカスタマーハラスメントを行わないよう、職員に対する周知啓発を行います。