京都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

京都市職員は、市民から負託を受けた公務員として、高い倫理観と市民目線を持ち、公務に全力で取り組み、より質の高い行政サービスの提供に努めています。

また、市民の皆様から寄せられる要望や意見などは、市政の推進にあたって貴重なものであり、誠実かつ公正に対応しなければなりません。

一方で、こうしたものの一部には、職員に対する迷惑行為や、暴行などの悪質な行為を伴う場合があります。こうした迷惑行為等は、勤務環境を悪化させるほか、通常業務への支障や他の行政サービス利用者へのサービスの低下を招く重大な問題であり、本市として決して認められるものではありません。

本市では、すべての職員が安心してその能力を十分に発揮し、より質の高い行政サービスを提供できる勤務環境の確保を図るため、迷惑行為等に対し、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

次の３つの要件をすべて満たすものをカスタマーハラスメントとします。

①　市民等が行うこと
②　社会通念上相当な範囲を超えた言動であること
③　職員の勤務環境が害されること

※　定義にあてはまるかどうかは組織的に判断します。

3　カスタマーハラスメントに該当する行為の例

⑴　言動の内容が妥当性を欠くもの

・要望内容に理由がない
・本市の提供している（できる）行政サービスと全く関係のない要求
・本市が想定している行政サービスを著しく超える要求
・対応が著しく困難、または、対応不可能な要求
・不当な損害賠償請求

⑵　言動の手段・態様が社会通念に照らして相当でないもの（言動の内容の妥当性を問わない）

・身体的な攻撃（暴行、傷害等）
・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座強要等）
・威圧的な言動（大声で責める、反社会的な言動）
・継続・執拗な言動（頻繁なクレーム、揚げ足取り、話のすり替え等）
・拘束的な言動（居座り、拘束、長電話等）

※　上記は例示であって、これらに限定されるものではありません。

4　カスタマーハラスメントへの対応

職員に対しカスタマーハラスメントに該当する行為が行われたと判断した場合は、職員を守るため、組織として毅然とした対応を行います。カスタマーハラスメントに該当する行為を止めていただくよう警告しても、従っていただけない場合、窓口等での対応を打ち切ることがあります。

また、特に悪質と判断される場合には、警告文の発出、警察への通報、弁護士相談の上で法的措置を講じるなどの対応を行います。

5　基本的な対策

・カスタマーハラスメントに対する本市の基本姿勢の明確化、周知・啓発
・カスタマーハラスメント対応の手引の整備、職員への周知
・職員のための相談対応体制の整備
・職員への研修
・啓発ポスターの掲示、市民への周知
・録音・対応記録等による事実の把握
・警察への通報や弁護士等との連携

令和８年１０月１日

京都市長　松井孝治