

奈良市職員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

奈良市では、市民の皆様安心して行政サービスを利用いただけるよう、市民の皆様から寄せられるご意見やご要望は、市政をより良くするための貴重なものであり、これらを真摯に受け止め、行政サービスの向上や業務改善に活かしながら、職員一人ひとりが誠実かつ丁寧な対応に努めています。

一方で、一部には、暴言や威圧的な言動、長時間にわたる拘束、過度な要求など、職員の人格や尊厳を傷つける行為もあり、これらの行為は、職員の人権を侵害するとともに、就業環境を脅かすものであり、適切な行政サービスの提供にも支障を及ぼします。

奈良市では、市民の皆様からのご意見やご要望に真摯に対応する一方で、職員の人権を尊重し、より質の高い行政サービスを提供し続けるために、社会通念上不相当な要求や言動に対しては、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

職場において行われる行政サービスの利用者等からの言動のうち、次の要件を全て満たすものをカスタマーハラスメントと定義します。

- (1) 行政サービスの利用者その他本市の事業に関係を有する者等による言動。
- (2) 当該言動の内容又は要求の妥当性に照らして、その要求を実現するための手段又は態様が社会通念上許容される範囲を超えたもの。
- (3) 当該言動により、職員の就業環境が害されるもの。

3 カスタマーハラスメントに該当する行為の例

以下は例示であり、これらに限定されるものではありません。

- (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
 - (例) ア そもそも要求に理由がない又は行政サービスと全く関係のない要求
 - イ 想定している行政サービスを著しく超える要求
 - ウ 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
 - エ 違法な行為、法令違反への加担、黙認又は隠ぺい等を要求
 - オ 謝罪又は謝罪文等の提出を強要
 - カ 不当な損害賠償要求
- (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
 - (例) ア 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
 - イ 精神的な攻撃（脅迫、誹謗中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
 - ウ 威圧的な言動
 - エ 継続的、執拗な言動
 - オ 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）
 - カ 職員を無断で撮影し、又は盗撮する行為
 - キ 職員の個人情報やSNS等に投稿し、又は公開する行為

4 カスタマーハラスメントへの対応

- (1) カスタマーハラスメントがあった場合は、職員を守るため、上司や管理職に相談した上で、事実関係の把握に努め、複数の職員で組織的に対応します。
- (2) 状況に応じて行為の中止を求めるとともに、改善が見られない場合は、対応を打

- ち切る、奈良市庁舎管理規則に基づき退去を求める等、毅然と対応します。
- (3) 特に悪質と判断される場合は、警察への通報、弁護士への相談等の法的な対応を含め、厳正に対応します。
 - (4) カスタマーハラスメントが不当要求行為等や行政対象暴力に該当する場合は、奈良市法令遵守の推進に関する条例や同規則に基づき対応します。
 - (5) カスタマーハラスメントを受けた職員に対し、メンタルヘルスクアを含めて適切な支援を行い、安心して業務を継続できるよう配慮します。

5 基本的な対策

- (1) カスタマーハラスメントが発生した場合の対応マニュアルを整備します。
- (2) 職員が安心して相談できる体制を整備します。
- (3) 職員にカスタマーハラスメントの対応方法に関する研修を行うとともに、職員自身も関係事業者などへカスタマーハラスメントをしないように啓発します。
- (4) 本方針のホームページへの掲載やポスターの掲示等により奈良市の方針を行政サービス利用者等に周知し、カスタマーハラスメントの防止について啓発します。
- (5) 職員が安心して業務に取り組めるよう、カスタマーハラスメントの適切な状況把握や抑止に資する環境整備を進めます。
- (6) カスタマーハラスメントについての相談は奈良市職員ハラスメント相談フローに則り対応します。

令和 8 年 10 月 1 日策定
奈 良 市