

令和7年3月25日	
所 属	コンプライアンス推進課
所属長	竹森 達也
電 話	06-6489-6271

尼崎市職員カスタマーハラスメント対策基本方針について

尼崎市は、職員の就業環境を改善し、モチベーション低下や人材流出の防止を図り、行政サービスの利用者等からのカスタマーハラスメントに組織的に取り組むため、令和7年4月1日付けで「尼崎市職員カスタマーハラスメント対策基本方針」（以下「方針」という。）を策定します。

1 方針の内容

(1) 基本的な考え方

職員による丁寧な説明を前提としつつ、行政サービスの利用者等（業務上の関係者等を含む。）からの職員に対する人権侵害行為等があった場合には、職員を守るとともに、適正な行政サービスの提供環境を維持するために、組織として毅然とした対応を行う。

(2) カスタマーハラスメントに該当する行為

要求内容の妥当性がないものや手段又は態様が社会的に相当性を欠くものをカスタマーハラスメントと位置付ける。

(3) カスタマーハラスメントへの対応について

カスタマーハラスメントに当たり得る行為があった場合には、警告をしたり、対応の中止をしたりしつつ、それでも改善されない場合は警察への通報や法的措置も視野に入れた対応を行う。

(4) 基本的な対策について

対応方法の策定とその周知や職員に対する研修を実施する等の対策を実施していく。

2 方針を具体化するためのその他の対策

- 電話機の録音告知及び録音の開始予定 令和7年4～5月頃
- 職員向けの対応研修の実施 令和7年3月17日（※今後も定期的に実施）
- 啓発ポスターの作成とその掲示 令和7年4月

以 上

尼崎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

尼崎市では、市民の理解を得ながら、市民に必要な行政サービスを提供するよう努めるとともに、行政サービスの利用者等（業務上の関係者等を含む。）から寄せられる要望や意見は、本来、市政を推進するに当たって貴重なものであることから、これらに対し、丁寧かつ真摯に対応します。

一方で、これらの要望や意見の中には、職員の人格を否定する言動や暴力を伴うものなどもあり、これらの行為は、職員の人権を侵害するとともに通常の業務への支障や他の利用者へのサービスの低下を招く重大な問題です。

尼崎市では、これらの要求や言動に対しては、行政サービスを適正に提供するとともに、その担い手である職員を守るため、組織として毅然とした態度で解決していきます。

2 カスタマーハラスメントに該当する行為

尼崎市に対する要望や意見のうち、要求の内容が妥当性を欠く場合又は要求を実現するための手段若しくは態様が社会通念上不相当な場合は、これらの言動がカスタマーハラスメントに該当します。

3 カスタマーハラスメントへの対応について

行政サービスの利用者等からの尼崎市に対する要望や意見に対しては、利用者等のそれぞれの事情に配慮したうえで、真摯に耳を傾け、丁寧に説明するなど適切な対応に努めます。

その中でカスタマーハラスメントが行われた場合には、職員を守るため、状況に応じて、警告を行う、対応を中止するなどにより毅然と対応します。

さらに、悪質と判断される場合には、警察へ通報したり、弁護士に相談したりするなどの手段を講じることとします。

4 基本的な対策について

- (1) カスタマーハラスメントに対する尼崎市の基本姿勢の明確化とその周知をすること。
- (2) 職員のための相談対応体制の整備をすること。
- (3) カスタマーハラスメントへの対応方法等の策定をすること。
- (4) 職員に対する研修を実施すること。

令和7年4月1日

尼崎市長 松 本 眞



威圧的

執拗

継続的

このような言動は

お断りします

たとえ正当な理由があっても、
職員に対する人格否定や暴力行為は、
カスタマーハラスメントになる
可能性があります。

尼崎市役所



尼崎市シティプロモーションマスコット あまっこ

尼崎市職員カスタマーハラスメント基本方針の策定について

基本方針 の必要性

企業として、基本方針や姿勢を明確にすることにより、企業が従業員を守り、尊重しながら業務を進めるという安心感が従業員に育まれます。

(厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」より)



本市では…

- * 就業環境を改善 ⇒ モチベーション低下の防止 + 「ばいitari値い」の向上
- * 丁寧な接遇への意識付け ⇒ 市民サービスの向上



尼崎市職員カスタマーハラスメント基本方針を策定し、パッケージとして対策事業の実施

- | | |
|---------------------|-----------------------|
| ①カスタマーハラスメント基本方針の策定 | 令和7年4月 |
| ②マニュアルの作成 | 令和7年4月 |
| ③ポスター作成とその掲示 | 令和7年4月 |
| ④対応研修の実施 | 令和7年3月17日（※今後も定期的に実施） |
| ⑤電話機の録音告知及び録音の開始 | 令和7年4～5月頃 |

★ 脅しや暴力行為

★ 長時間にわたる要求行為
(電話・来庁)

★ 関係機関からの人からの
理不尽な要求行為



★ 職場の人と連携して
すぐ警察に



★ 一人で対応せず複数で
対応



★ 上司に相談し是正を



【カスタマーハラスメントの類型】

- ① 暴行、傷害など身体的な攻撃
- ② 脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言などによる精神的な攻撃
- ③ 威圧的な言動 ④ 継続的かつ執拗な言動
- ⑤ 不退去、居座り、監禁など拘束的な行動
- ⑥ 差別的な言動 ⑦ 性的な言動 ⑧ 職員個人への攻撃又は要求
- ⑨ 妥当性を欠く金銭などの補償の要求 ⑩ 妥当性を欠く謝罪の要求

我慢しないといけ
ないのかな？

NO



威圧的 執拗 継続的
このような言動は
お断りします

たとえ正当な理由があっても、
職員に対する人格否定や暴力行為は、
カスタマーハラスメントになる
可能性があります。

尼崎市役所



尼崎シティプロモーションマスコット あまっぴ