

大阪市職員共済組合カスタマーハラスメント対策方針

令和8年10月1日策定

1 基本的な考え方

大阪市職員共済組合に寄せられる意見や要望の中には、非常勤嘱託職員及び無期契約非常勤嘱託職員（以下、あわせて「嘱託職員」という。）の人格や尊厳を侵害する言動などにより、身体的、精神的な苦痛を与えるようなものもあり、そうした行為を見過ごすことは、就業環境を害するだけでなく、業務への支障や他の加入者及び年金受給権者への事業に影響を及ぼすことにもなる。

そこで、こうした状況から嘱託職員を守るとともに、事業を適切に行うため、次のとおり、大阪市職員共済組合カスタマーハラスメント対策方針を定める。

- ・ 嘱託職員がカスタマーハラスメントを受けた場合、警告を行う、対応を終了するなど、組織的に毅然と対応する。
- ・ 状況に応じて、退去命令や警察への通報、法的措置をとるなど、厳正に対処する。

2 カスタマーハラスメントの定義

嘱託職員に対する加入者等（加入者及び年金受給権者に限らず、嘱託職員と関わる全ての者をいう。以下同じ。）の言動であって、嘱託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嘱託職員の就業環境が害されるものをいう。

3 カスタマーハラスメントに該当する言動の例及びその対応例

言動の例	対応例
○ 身体的な攻撃 ・ 暴行 ・ 傷害	・ 直ちに警察に通報する。
○ 精神的な攻撃 ・ 脅迫 ・ 暴言 ・ 誹謗中傷（SNSへの投稿によるものを含む）	・ 当該言動をやめるよう注意、警告する。 ・ 当該言動をやめない場合、対応を終了し、退去を命じる。 ・ 退去を命じても応じない場合、警察に通報する。
○ 威圧的な言動 ・ 恫喝 ・ 罵声 ・ 土下座の要求 ・ 特別扱いの要求	
○ 差別的な言動 ・ 容姿や風貌を嘲笑・中傷するような言動	
○ 性的な言動 ・ セクシュアルハラスメントに該当するような言動	
○ 特定の嘱託職員への攻撃や要求 ・ 特定の嘱託職員を攻撃するような言動	

○ 継続的な（繰り返される）言動 ・（上記に該当するような言動はないが）話が堂々巡りとなっている、従前から同じ主張を繰り返す ・繰り返し来庁、架電してくる ○ 執拗な（しつこい）言動（長時間又は頻繁な電話） ・対応時間が長時間に及んでいる（いわゆる時間拘束）	・当該言動をやめるよう注意、警告する。 ・当該言動をやめない場合、<u>一定時間の経過</u>をもって対応を終了し、退去を命じる。（電話の場合は切電する。） ・退去を命じても応じない場合、警察に通報する。
○ 拘束的な行動（居座り、不退去） ・自分の要求や主張どおりに対応するまで居座る、退去しない	・当該行動をやめるよう注意、警告する。 ・当該行動をやめない場合、<u>一定時間の経過</u>をもって、退去を命じる。 ・退去を命じても応じない場合、警察に通報する。

※1 上記は例示であり、これらに限るものではない。

具体的な「言動の例」及び「対応例」は、大阪市の「カスタマーハラスメント対応マニュアル」等を参考とする。

※2 複数人で対応する。

※3 「一定時間」は、「最長でも 30 分」とする。

「一定時間」を超過するまで我慢しなければならないということではない。

また、「一定時間」の経過のみをもって形式的に対応を打ち切るのではなく、加入者等への対応状況により判断する。

※4 警察に通報する際は、大阪市役所の庁舎管理担当と連携して行う。

4 カスタマーハラスメント対応報告体制

嘱託職員は、自身に対するカスタマーハラスメントであると判断した場合、言動の例ごとの対応例を参考にして、加入者等に対してその言動を中止するよう注意、警告を行うなどその他必要な措置を迅速かつ適切に講じなければならない。

対応した嘱託職員は、対応終了後、遅滞なく直接の上司である各係長に報告するとともに、言動の概要や対応内容等を書面にまとめ事務局長に報告する。

また、事務局長は、理事長にカスタマーハラスメント対応を実施した旨を報告する。

5 カスタマーハラスメントに係る再発防止措置

理事長は、カスタマーハラスメントが発生した際、カスタマーハラスメントへの対応の内容を周知するなど、同種のカスタマーハラスメントの再発防止に取り組まなければならない。

6 相談体制

カスタマーハラスメント（カスタマーハラスメントが疑われる行為を含む。）に関する嘱託職員からの相談に対応するため、相談員を置き相談体制を整備するものとする。

相談員は、事務局長及び事務局次長をもって充てる。

7 不利益取扱いの禁止

理事長は、相談員に対してカスタマーハラスメントに関する相談を行ったこと、当該相談に関し相談員が行う調査に協力したこと等に起因して、当該嘱託職員が職場において不

利益を受けることがないようにしなければならない。

8 研修

嘱託職員の顧客ハラスメントに関する基本的理解を深めるとともに、未然に顧客ハラスメントの発生を防止する観点から、必要に応じた内容の研修を実施するものとする。

9 周知

この方針は、ホームページへの掲載又は窓口への掲示等により周知するものとする。

10 その他

この方針に定めるもののほか、顧客ハラスメント対策に関し必要な事項は、別に定めるものとする。