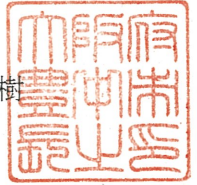


令和 8 年（2026 年） 7 月 1 日

豊中市労働組合連合会

執行委員長 齊藤 健文 様

豊中市長 長内 繁樹



カスタマーハラスメント（悪質クレーム等）防止に関する
対策指針の策定に関する要求書について（回答）

2026年5月12日付市労連発第883号で申入れのあったこのことについて、下記のとおり回答します。

記

1. カスタマーハラスメント（悪質クレーム）防止対策が事業主の雇用管理上の措置として義務付けられたことから、必要な対策を講ずること。
2. カスタマーハラスメント防止のための対応方針を策定する際には、労働組合と協議すること。
3. 対策指針等を作成する際には、次の事項について具体化すること。
 - ① 方針の作成と周知
 - ア 任命権者がカスタマーハラスメントをなくす旨の方針を明確化し、周知・啓発すること。
 - イ 行為者に対して厳正に対処する旨の方針と対処の内容を定め、周知・啓発すること。
 - ウ 自治体出資団体や指定管理、委託先職場でもカスタマーハラスメントが発生する可能性が高いことから、自治体関連職場を含めて具体的措置をとること。
 - ② 相談体制の整備
 - ア 不当要求行為やカスタマーハラスメントに関する相談および対応を担当する対策委員会もしくは担当部署を設置すること。
 - イ 相談への対応のための窓口を設置して職員に周知すること。
 - ③ 支援体制の確立
 - ア 各職場での実態調査を実施し、職場ごとに過去の問題事例を把握して、予防措置を具体化すること。
 - イ 管理職や職員を対象にした研修や防止のためのトレーニングを実施すること。
 - ウ カスタマーハラスメント発生時を含めた所属長やライン職によるサポート体制を確立すること。
 - エ 対応職員を孤立させないため、職員への支援体制を構築すること。とりわけ、若手職員、女性職員、会計年度任用職員などへの支援を重視すること。

④ 職員へのケア

ア カスタマーハラスメントにあった職員のストレス対応やカウンセリングの実施など、事後のケアについて具体化すること。

イ 職員がカスタマーハラスメントについて相談したこと、支援を求めたこと等を理由として不利益な取り扱いをしないこと。

⑤ 外部機関との連携

ア 警察への通報など、法的措置を含めた対応手順に関する対処方針を策定すること。

[回答]

カスタマーハラスメント防止については、庁内意見募集を踏まえて豊中市職員カスタマーハラスメント対策基本方針を制定、豊中市カスタマーハラスメント対応マニュアルを策定したところである。

掲示用ポスター、プレスリリース等を通じて職員および市民に対して周知・啓発を図るとともに、接遇研修やロールプレイを含めたカスタマーハラスメント対応研修等の実施、新たに設置した相談窓口での相談対応に取り組んでいきたい。

今後とも、職員が安心して働くことのできる職場環境の確保に向け、取り組みを進めていきたい。

以 上