

千代田区職員に対するカスタマー・ハラスメントの防止に関する基本姿勢

区は、区民等の様々な意見や要望等を尊重し、区民等からの理解を得ながら、行政サービス等を提供するよう努めている。区に寄せられる意見や要望等は、行政サービス等を向上させるに当たって貴重なものであり、これらに対しては、確実かつ適切に対応することが必要である。

一方で、職員の人格を否定する言動や暴力を伴うものなど職員の尊厳を不当に傷つける行為が行われた場合は、職員の職場環境を悪化させるばかりではなく、職務能率を低下させ、区政の効率的な運営に重大な影響を及ぼす可能性がある。

区では、これらの行為に対し、職員を守るとともに、更なる行政サービス等の向上につなげるため、組織的に対応する。

1 職員に対するカスタマー・ハラスメントの定義

東京都カスタマー・ハラスメント防止条例(令和6年東京都条例第140号。)に基づき、行政サービス等の利用者等(区から行政サービス等の提供を受ける者又は区の業務に密接に関係する者)から職員に対し、その業務に関して行われる著しい迷惑行為(暴行、脅迫その他の違法な行為又は正当な理由がない過度な要求、暴言その他の不当な行為)であって、職員の就業環境を害するものとする。

2 カスタマー・ハラスメントに該当しうる行為

- (1) 暴力行為
- (2) 暴言・侮辱・誹謗中傷
- (3) 威嚇・脅迫
- (4) 職員の人格の否定・差別的な発言
- (5) 土下座の要求
- (6) 長時間の拘束
- (7) 社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
- (8) 合理性を欠く不当・過剰な要求
- (9) 区や職員の信用を棄損させる内容や個人情報等を SNS 等へ投稿する行為
- (10) 職員へのセクシャルハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為

※上記は例示であり、これらに限るものではない。

3 区の責務

区は、職員に対するカスタマー・ハラスメントの防止策を講ずるとともに、職員に対するカスタマー・ハラスメントが行われた場合においては、職員の安全を確保し、行為者に対し、その行為の中止の申入れその他の必要な措置を迅速かつ適切に講ずるよう努めるものとする。

また、職員もその業務に関し、カスタマー・ハラスメントを行う立場にもなり得ることから、区は、職員がその業務に関して、カスタマー・ハラスメントを行わないように、必要な措置を講ずるよう努めるものとする。

区は、上記の責務を果たすため、次の対策を実施する。

- (1) 職員に対するカスタマー・ハラスメントに対応するために、相談や報告等ができる体制を整備する。
- (2) カスタマー・ハラスメントを受けた職員への配慮のための体制を整備する。
- (3) カスタマー・ハラスメント防止のため、関係要綱及びマニュアルの改正等をする。
- (4) 意識啓発のための研修等を実施する。
- (5) 職員がその業務に関して、カスタマー・ハラスメントを行ってはならない旨を職員服務規程に規定する。

4 留意事項

区は、行政サービスの利用者等の権利を不当に侵害しないように留意しなければならない。

5 ハラスメント防止連絡会議

カスタマー・ハラスメント対策について、関係課及び職員の代表から成る「ハラスメント防止連絡会議」において、区対応についての調整、意見交換等を行う。