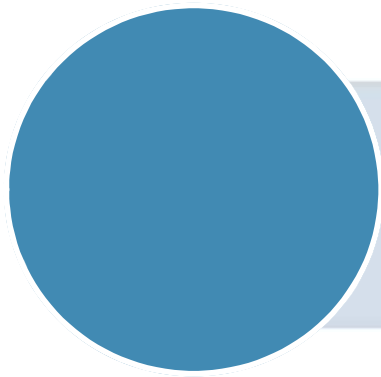


江東区カスタマーハラスメント 予防・対応マニュアル【概要版】

江東区 令和8年3月策定





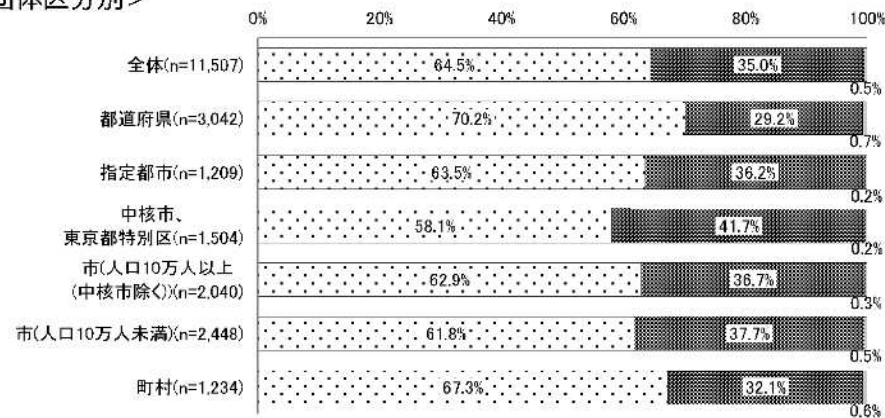
はじめに

背景

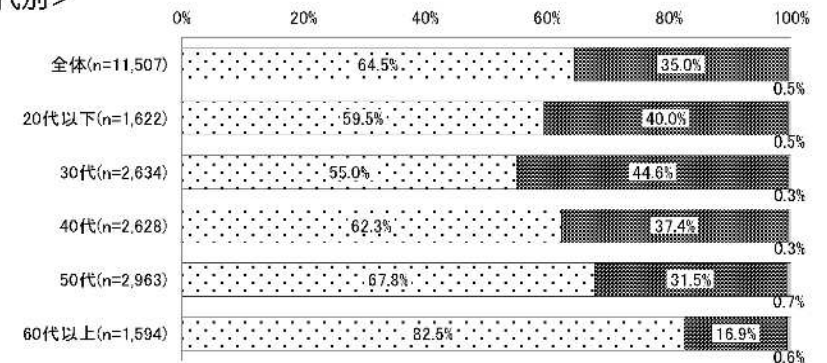
- ✓ 近年、カスタマーハラスメントの問題が深刻化
- ✓ 総務省が令和7年4月に発表した「地方公共団体における各種ハラスメントに関する職員アンケート調査報告書」によると、過去3年間に「自身がカスタマーハラスメントを受けた経験がある」と回答した職員は全体の35.0%
- ✓ 東京都では令和6年10月に「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例（令和7年4月施行）」が成立

(参考) カスタマーハラスメントを受けた経験について

<団体区分別>



<年代別>



※総務省による地方公共団体における各種ハラスメントに関する職員アンケート調査（令和7年4月）より

江東区カスタマーハラスメント予防・対応マニュアル【概要版】

本区の状況

- ✓ この2年間にカスタマーハラスメントを受けたと感じたことがある職員は33%程度で、3人に1人は何らかのカスタマーハラスメントと思わしき行為を受けている。
- ✓ この2年間でカスタマーハラスメントを受けたと感じた回数は、1～5回が最も多く、多いものでは16回以上の回答も1割程度ある。
- ✓ カスタマーハラスメントの内容は、「感情的又は差別的な叱責や怒鳴り」、「必要以上の長時間にわたる要求」、「行政手続きにかかる不当な要求」が突出して多い。

※令和7年5月に実施した本区職員向けアンケート調査による

組織的な対応の必要性

行政サービスの利用者等からのご意見・苦情等



サービスの質の向上や業務改善等に繋がるもの

過剰な要求や行政サービス等への不当な主張

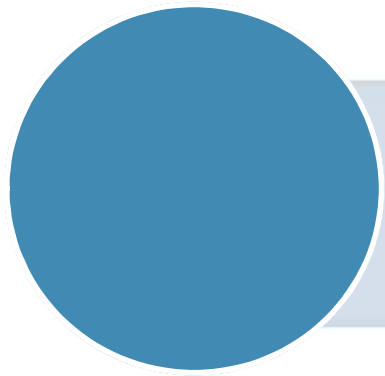


職員へ精神的・身体的苦痛を与え、通常業務に支障



区政全体に大きな損失を招くおそれ

基本的な対応方法を定めることによる、**組織的なカスタマーハラスメント防止対策の取組みが必要**

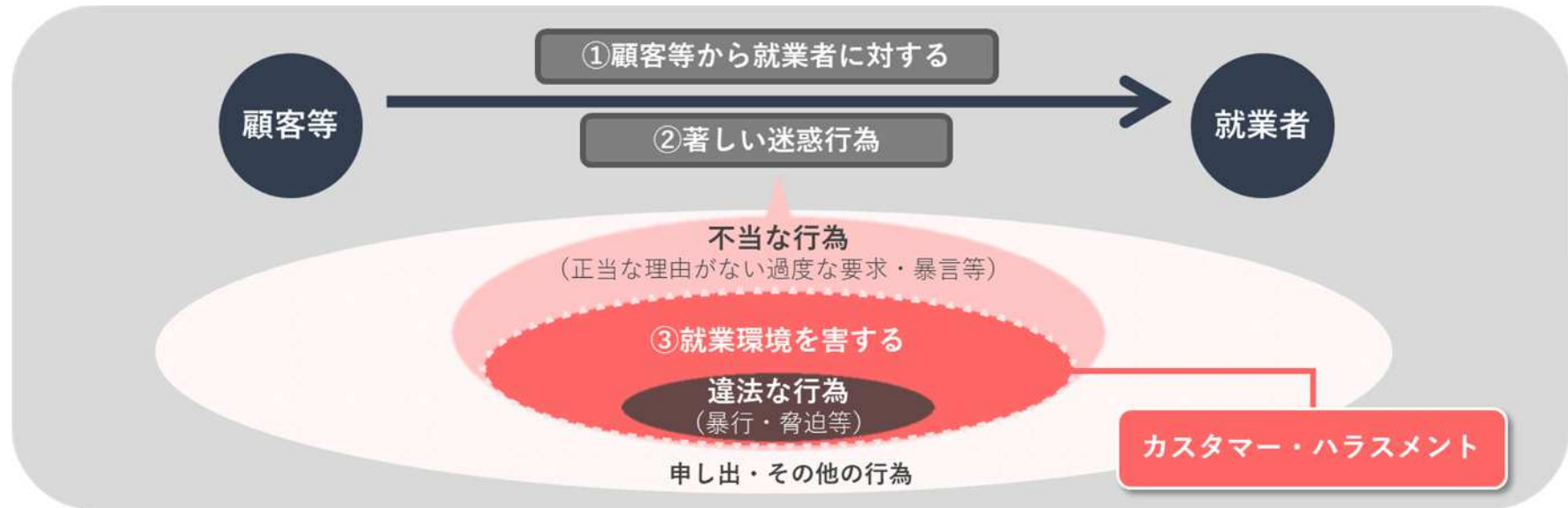


本区における対応の概要

1. カスタマーハラスメントの定義

本区においては、「カスタマーハラスメント」を「区民等から職員に対し、その業務に関して行われる著しい迷惑行為であって、職員の就業環境を害するもの」と定義します。

対象となる「職員」には、常勤職員（管理職を含む。）や再任用短時間職員のほか、会計年度任用職員や派遣社員なども含まれ、本区の事業活動に密接に関わる業務委託先の従事者なども該当します。



※ 東京都「カスタマー・ハラスメント防止のための各団体共通マニュアル」より
※ 「顧客等」を「区民等」に、「就業者」を「職員」に読み替えるものとする。

著しい迷惑行為

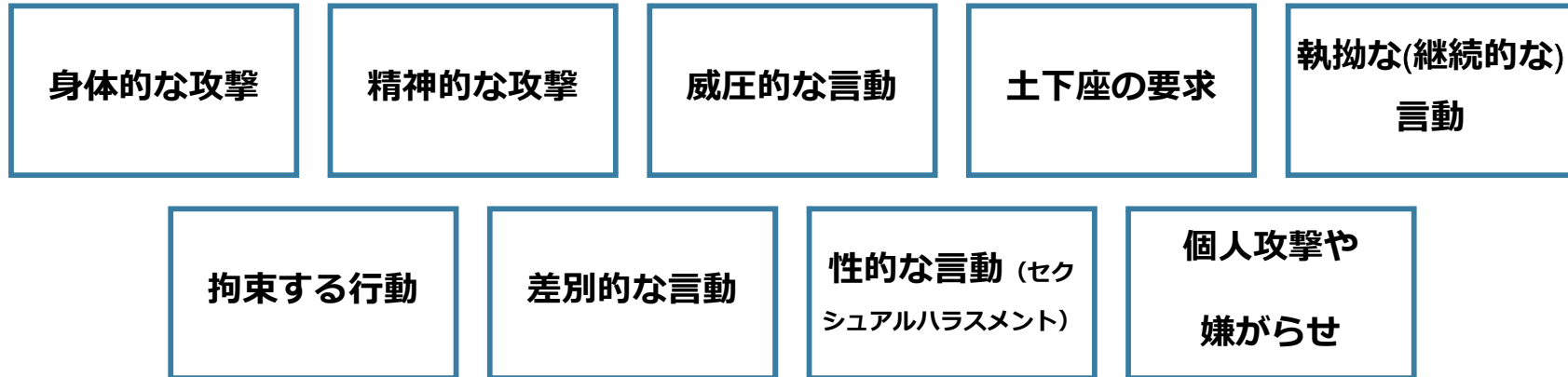
暴行、脅迫その他の違法な行為又は正当な理由がない過度な要求、暴言その他の不当な行為

就業環境を害する

区民等による著しい迷惑行為により、人格又は尊厳を侵害されるなど、職員が身体的又は精神的に苦痛を与えられ、就業環境が不快なものとなったため、職員が業務を遂行する上で看過できない程度の支障が生じること

2. カスタマーハラスメントに該当する可能性のある行為例

カスタマーハラスメントに該当する可能性がある代表的な行為類型は以下の通り



(参考) 具体例

類型	具体例	類型	具体例
身体的な攻撃	<ul style="list-style-type: none"> ・ 殴る、蹴るなどの暴力を振るう ・ ペンを投げつける ・ つばを吐きかける 	拘束する行動	<ul style="list-style-type: none"> ・ 長時間電話で話す ・ 窓口で長時間居座り続ける ・ 理由なく夜間対応を要求する
精神的な攻撃	<ul style="list-style-type: none"> ・ 侮辱的発言をする ・ 差別的発言をする ・ 誹謗中傷する 	差別的な言動	<ul style="list-style-type: none"> ・ 人種、職業、性的指向等に関する侮辱的な言動を行う
威圧的な言動	<ul style="list-style-type: none"> ・ 大声で怒鳴る ・ 恫喝する ・ 罵声を浴びせる 	性的な言動 (セクシュアルハラスメント)	<ul style="list-style-type: none"> ・ つきまとう ・ わいせつな行為・発言をする
土下座の要求	<ul style="list-style-type: none"> ・ 謝罪として土下座を強要する 	個人攻撃や嫌がらせ	<ul style="list-style-type: none"> ・ 服装や容姿等に関する中傷を行う ・ 名指しした中傷をSNS等において行う ・ 顔や名札等を撮影した画像を本人の許諾なくSNS等で公開する
執拗な(継続的な)言動	<ul style="list-style-type: none"> ・ 必要以上に長時間にわたって厳しい叱責を繰り返す ・ 何度も電話をして自らの要求を繰り返す 		

3. 職員における基本的な考え方

✓ 区においては、以下の①～③の基本的な考え方に基づき、適切な区民対応を実現します。

基本的な 考え方

- ① 区民の立場に立って真摯に対応することを前提としつつ、カスタマーハラスメントに該当する不当・悪質な迷惑行為に対しては、組織として毅然と対応します。
※具体的な接遇の方法については、「職員接遇マニュアル」を基に対応します。
- ② 本区の全ての職員が区民等からの要望・意見等（カスタマーハラスメントを含む。）に対して適切に対応できるよう、必要に応じて研修を実施します。
- ③ 区職員からの取引先事業者等の経営者や従業員に対するハラスメントは、カスタマーハラスメントに当たることが考えられることから、全ての職員は、契約等に当たって、相手先の事業者に対するハラスメントのない言動を行います。

4. カスタマーハラスメントの判断基準

区では、前述の「基本的な考え方」に沿って対応し、カスタマーハラスメントに該当するか判断する際は、個別に①要求内容、②要求態様に着目し、**著しい迷惑行為であって、就業環境を害するか否か**（「著しい迷惑行為」及び「就業環境を害する」の考え方は、「1. カスタマーハラスメントの定義」を参照）を検討します。

なお、これらは絶対的な基準や目安ではなく、機械的な運用や判断とならないよう留意します。

①要求内容	区民等の要求・主張の内容が妥当であるかどうか	区民等の要求・主張の内容が著しく妥当性を欠く場合 例) 行政サービスに瑕疵・過失が認められない要求 本区が提供する行政サービスの内容とは関係のない要求
②要求態様	区民等の要求・主張の態様が妥当であるかどうか	ア 要求内容の妥当性にかかわらず、その実現手段・態様が違法または社会通念上不相当であるもの 例) 暴言、暴力、長時間拘束、威圧、土下座の強要等 イ 要求内容に照らして、実現手段・態様が社会通念上不相当であるもの 例) 過度な謝罪の要求、過度な金銭補償の要求等



① 要求内容が著しく妥当性を欠く

② 要求を実現する態様が違法又は社会通念上不相当のもの

「①+②」又は「②」に該当する場合、カスタマーハラスメントに該当する可能性あり

※ 「① 要求内容が著しく妥当性を欠く」場合のみでは、職員が要求を拒否することができ、就業環境が害されたとまではいえない可能性があるため。

5. カスタマーハラスメントの予防措置と対応

(1) 全庁的な対応（例）

- ✓ 庁舎内にカスタマーハラスメント防止に関する掲示物を掲示する。
- ✓ 窓口に「江東区庁内管理規則」を掲示する。
- ✓ 区ホームページ等での啓発を行う。
- ✓ 録音機能を有した機器を活用する。



【これによる影響】

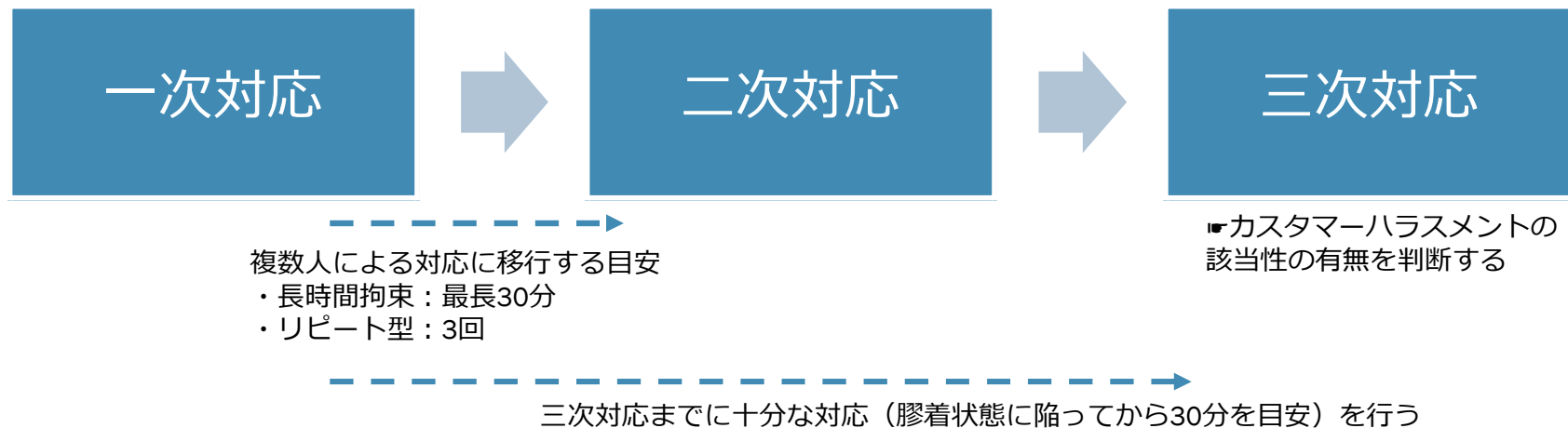
- ・ 問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを行いますが、本区でカスタマーハラスメントに該当すると判断し、その後膠着状態となった場合は、対応を打ち切り、退去を命じる場合があります。
- ・ カスタマーハラスメントの中でも悪質性が高いケースは、警察や弁護士等と連携し、厳正に対処します。
- ・ SNS等への不当な投稿に対しては、削除要請を行う場合があります。
- ・ 対応状況を記録するために、録画・録音等を行う場合があります。

5. カスタマーハラスメントの予防措置と対応

(2) 各所属での対応

区では、安易にカスタマーハラスメントと断定するような行為は避け、以下の対応を基本とします。

- ✓ はじめに対応した職員による対応を一次対応としたうえで、解決が難しいと判断した場合は、複数人による組織的対応を開始します。
- ✓ 長期間拘束は「最長30分」、リピート型は説明「3回」を組織的対応に移行する目安とします。
- ✓ 一次対応後、二次対応及び三次対応による組織的対応を行い、三次対応にてカスタマーハラスメントの該当性の有無を最終判断します。
- ✓ 三次対応までに十分な対応（膠着状態に陥ってから30分を目安）を行います。
- ✓ 各所属にて、庁内管理規則に基づく退去命令を行う場合があります。



※上記は目安であり、身の危険を感じさせる行為があった場合等は、これに限らず即時に対応を図ります。

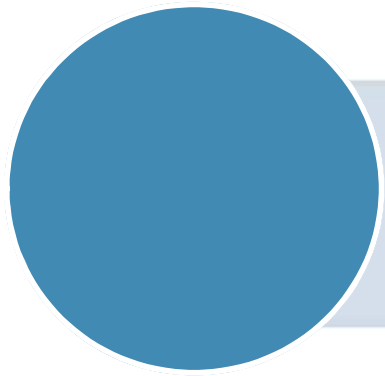
6. 行為類型別の対応

区職員は、以下の行為類型に応じて対応します。

また、それぞれの行為に対し、該当する可能性のある刑法犯は以下のとおりです。

(なお、記載の有無にかかわらず、受忍限度を超える行為は民法上の不法行為となる可能性があります。)

行為類型	該当行為	該当する可能性のある刑法犯
長時間拘束型	居座り、長時間の電話など正当な理由なく長時間職員を拘束する行為	不退去罪
リピート型	正当な理由なく何度も電話や来庁をする行為	偽計業務妨害罪、威力業務妨害罪
暴言型	大声、言葉使いが荒い、侮辱的な言葉	軽犯罪法違反、名誉棄損罪、侮辱罪、脅迫罪、強要罪、公務執行妨害罪
暴力型	暴力をふるう行為、物を乱暴に扱う行為	暴行罪、傷害罪、公務執行妨害罪
威嚇・脅迫型	正当な理由のない過度な要求、過度な謝罪（土下座等）の強要	脅迫罪、強要罪、公務執行妨害罪
権威型	威張り散らす、権威を背景に特別な対応を強いる行為	強要罪、強要未遂罪
非協力型	揚げ足とり・言いがかり、会話の脱線・膠着	偽計業務妨害罪、威力業務妨害罪
SNS・インターネット誹謗中傷型	インターネット上に職員の画像や動画を掲載する行為	名誉棄損罪、侮辱罪、民事上の不法行為（肖像権侵害・プライバシー侵害）
セクハラ型	性的な言動により身体的又は精神的な苦痛を感じさせる行為	公然わいせつ罪、不同意わいせつ罪、民事上の不法行為

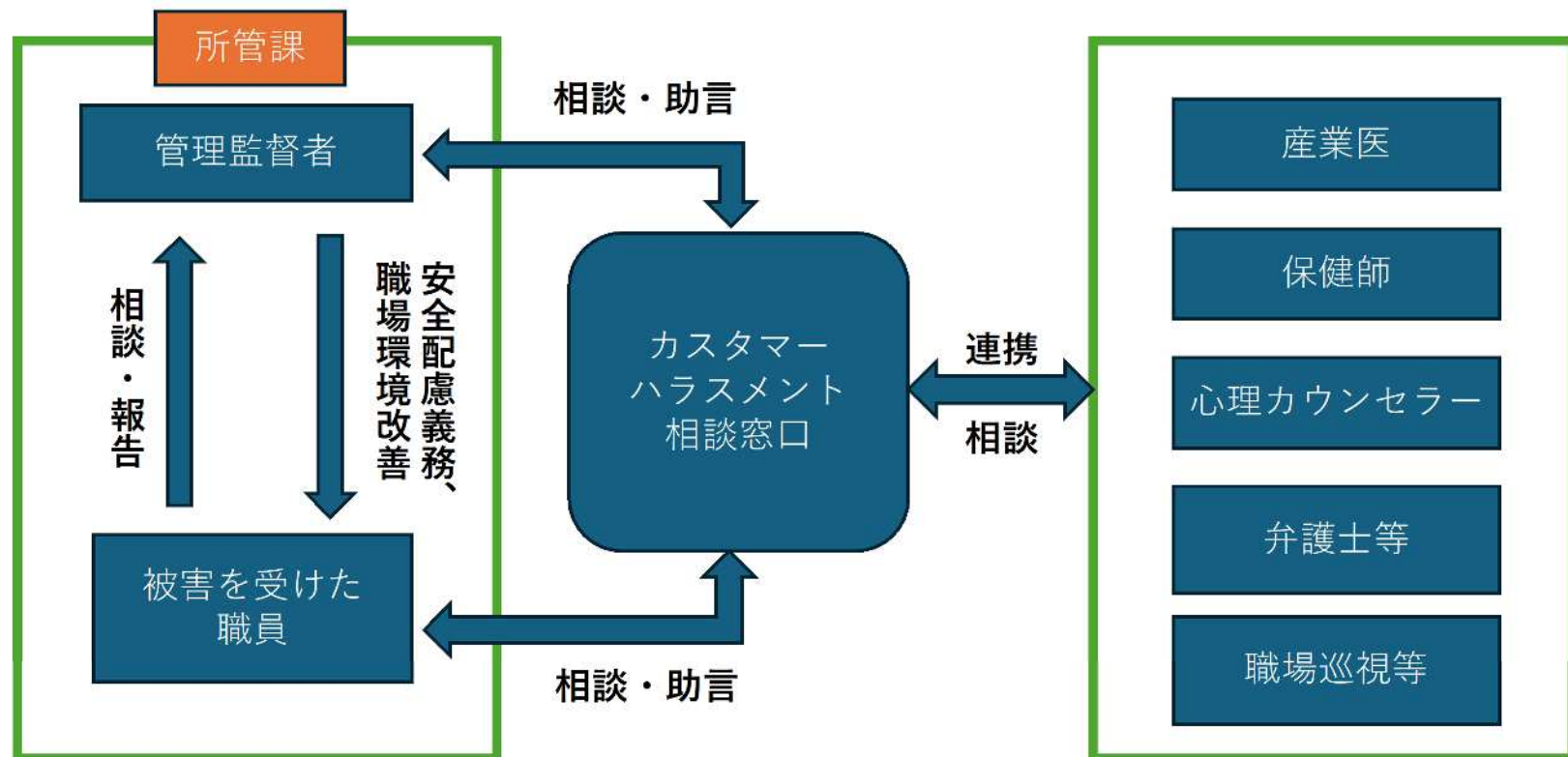


本区の推進体制

7. カスタマーハラスメント相談体制

本区においては、カスタマーハラスメントへの対応を区全体の問題として組織的に対応します。
職員の心の健康にも配慮するため、カスタマーハラスメントに関する相談を受け付ける相談窓口を設置します。

【相談対応フロー】



8. その他の取組み

カスタマーハラスメントの再発防止等に向けて以下の取組みを実施します。

再発防止の取組み

- ・ マニュアルの適切な周知及び推進体制の定期的な見直し・検証
- ・ 実際に起きたカスタマーハラスメント対応事例を収集・検証し、全庁的に情報を共有

研修の実施

- ・ 職員接客マニュアルの浸透
- ・ カスタマーハラスメントの判断基準、苦情対応の基本的な手順、区民等への接し方のポイント、ケース・スタディなど、現場で実践する上で役立つ事案等の共有