

江東区職員に対するカスタマーハラスメント防止対策基本方針

1 基本的な考え方

近年、顧客等からの執拗な要求、暴言、暴力等により、就業者の尊厳や人格を傷つける行為が社会問題となっています。

都では、顧客等と働く人とが対等な立場において相互に尊重する都市をつくりあげるとともに、カスタマーハラスメントのない公正かつ持続可能な社会を目指し、「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」を制定しています。

本区では、区民の皆様をはじめとする行政サービスの利用者等（以下「区民等」という。）から寄せられる要望・意見等に誠実に対応し、より満足度の高い行政サービスの提供に向けて取り組んでいますが、一部の要求や言動の中には、職員の人格を否定する暴言、脅迫、暴力など、職員の尊厳を著しく傷つけるものがあります。

このような社会通念に照らして著しく不当・悪質である行為は、職員の就業環境を悪化させるだけでなく、安定した行政サービスの提供に影響を及ぼしかねない重大な問題であると認識しています。

そこで、本区では、カスタマーハラスメントに該当する行為には毅然とした対応を行い、適切な措置を講じることで、区民等と相互に尊重し合い、職員が安心して働くことができる環境づくりを進め、安定した行政サービスを提供していきます。

2 カスタマーハラスメントとは

区民等からの要望・意見等は、行政サービスや制度、業務等に対して改善を訴えるもので、それ自体が問題とはいえ、行政サービスの質の向上等に繋がるものです。他方、要望・意見等の中には、不当・悪質な迷惑行為があり、これらは、職員に過度の精神的ストレスを感じさせるとともに、通常の業務に支障が出るケースも見られるなど、行政組織に時間的、精神的、経済的な負担を与え、大きな損失を招きます。

そのため、区民等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いたします。

3 江東区におけるカスタマーハラスメントの定義

本区では、カスタマーハラスメントを「区民等から職員に対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。

具体的には、以下のような行為を指します。ただし、あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

- ・ 正当な根拠のない対応の要求

- ・ 合理性を欠く不当・過剰な要求
- ・ 身体的な攻撃
- ・ 精神的な攻撃
- ・ 威圧的な言動
- ・ 土下座の要求
- ・ 執拗な(継続的な)言動
- ・ 長時間の拘束
- ・ 差別的な言動
- ・ 性的な言動 (セクシュアルハラスメント)
- ・ 個人攻撃や嫌がらせ
- ・ 社会通念上相当な範囲を超える対応の強要

4 カスタマーハラスメントへの対応 (職員への対応)

- ・ カスタマーハラスメントを受けた場合、職員のケアを最優先します。
- ・ カスタマーハラスメント予防・対応マニュアルを策定し、適切な対応を行います。
- ・ カスタマーハラスメントへの該当性の有無は、組織的に判断します。
- ・ カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置します。
- ・ メモ・録音等を適宜行うなど、対応記録等により事実の把握を行います。
- ・ 職員に対して、カスタマーハラスメントに関する知識、対応方法の研修を行います。

5 カスタマーハラスメントへの対応 (区民等への対応)

- ・ 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、本区においてカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、対応を打ち切り、又は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、削除要請その他法的措置等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。
- ・ カスタマーハラスメントの理解をお願いするための意識啓発を行います。