

令和7年10月3日
総務部支援担当

カスタマーハラスメント防止対策に係る検討状況について

1 経緯

令和7年4月に施行された「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」は、カスタマーハラスメント（※）の防止に関する基本理念を定めるとともに、地方自治体を含む事業者において、カスタマーハラスメントの防止に主体的かつ積極的に取り組むことが求められている。

カスタマーハラスメントは、職員の人格又は尊厳を侵害し、職場環境を害するとともに、業務の継続に影響を及ぼすものであり、区全体で対応する必要がある。

職員が健康を害することなく、持てる力を十分に発揮し、質の高い行政サービスを継続的に提供するため、カスタマーハラスメント防止対策について、以下の通り検討を進めていく。

※都の条例におけるカスタマー・ハラスメントとは、「顧客等から就業者に対し、その業務に関して行われる著しい迷惑行為であって、就業環境を害するもの」をいう。

2 検討体制

江東区カスタマーハラスメント防止対策検討委員会設置要綱を整備し、以下の会議体にて対応策の検討を行っていく。

（1）江東区人事制度運用方針等検討委員会

- ・人事制度全般に関する運用方針に関すること。

【委員長】副区長（総務部担任）

【委員】各部長

（2）江東区カスタマーハラスメント防止対策検討委員会

- ・カスタマーハラスメント防止対策に係る基本的な方針に関すること。
- ・カスタマーハラスメント防止対策に係る取組に関すること。

【委員長】総務部長

【委員】関係課長

3 検討状況

令和7年5月 職員アンケートの実施（参考1を参照）

令和7年6月 江東区カスタマーハラスメント防止対策検討委員会設置要綱制定

令和7年7月 第1回江東区カスタマーハラスメント防止対策検討委員会
江東区人事制度運用方針等検討委員会

4 検討の方向性

- (1) 対応方針及びマニュアル整備
 - ・カスタマーハラスメント防止対策に係る基本方針案の策定
 - ・組織的に対応するマニュアル・フロー図の整備
- (2) カスタマーハラスメント対応体制の確立
 - ・カスタマーハラスメント相談窓口の設置検討
 - ・健康相談や法律相談等との連携
- (3) 情報共有体制の整備
 - ・カスタマーハラスメント事例の収集や報告体制の整備
- (4) 職員による対応力の向上
 - ・カスタマーハラスメント対策研修や接遇マナー向上研修の実施検討

5 今後のスケジュール（予定）

- 令和7年10月 第2回江東区カスタマーハラスメント防止対策検討委員会
江東区人事制度運用方針等検討委員会
- 令和7年11月 第3回江東区カスタマーハラスメント防止対策検討委員会
- 令和7年12月 第4回江東区カスタマーハラスメント防止対策検討委員会
江東区人事制度運用方針等検討委員会
- 令和8年 3月 方針（案）の議会報告、策定