

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（案） について

1 策定の目的

江東区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、「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」（以下「基本方針」という。）を策定する。併せて、「江東区カスタマーハラスメント予防・対応マニュアル」（以下「職員マニュアル」という。）を作成し、適切な対応を行う。

2 基本方針（案）及び職員マニュアルの概要

資料 17-2 及び資料 17-3 のとおり

3 基本方針（案）の概要

(1) 基本的な考え方

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する。

(2) 江東区におけるカスタマーハラスメントの定義

「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」と定義する。

(3) 職員への対応策

カスタマーハラスメント相談窓口の設置、マニュアルの策定等

(4) 区民等への対応策

悪質性が高いケースは警察や弁護士等と連携、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

4 職員マニュアルの概要

(1) カスタマーハラスメントの判断基準

要求内容と要求態様に着目し、著しい迷惑行為であって就業環境を害するか否かを検討する。

(2) カスタマーハラスメントの予防措置と対応

カスタマーハラスメント防止に関する掲示物の掲示、対応記録等による事実の把握等を行うと共に、解決が難しいと判断した場合に組織的対応に移行する目安を設定し、最終判断までに十分な対応を行う。

(3) カスタマーハラスメント相談体制等

相談対応フローを周知し、再発防止に向けた取組みを実施する。

5 基本方針策定スケジュール（予定）

令和 8 年 3 月	企画総務委員会にて報告
	基本方針及び職員マニュアルの策定、職員へ周知
令和 8 年 4 月	基本方針を区ホームページで公表
令和 8 年 6 月	職員マニュアルの概要版を区ホームページで公表