

足立区カスタマー・ハラスメント対策基本方針

1 はじめに

(1) 背景

近年、カスタマー・ハラスメントが深刻な問題となる中で、東京都では、顧客等と就業者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、令和7年4月に「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」を施行しました。これを踏まえ、足立区においても、カスタマー・ハラスメントの防止に関する基本方針を定めることとしました。

(2) 基本的な考え方

区民の方等からの意見や要望、提言等については、一つひとつを真摯に受け止め、より良い区政運営の実現に努めなければなりません。

一方で、就業者に対する暴言やその他の著しい迷惑行為は、就業者を傷つけるのみならず、業務の遂行が阻害され、行政サービスの低下につながります。足立区では、これらの行為から就業者を守り、より良い行政サービスを提供するため、組織一丸となって適切に対応していきます。

2 カスタマー・ハラスメントの定義

(1) 本方針におけるカスタマー・ハラスメントの定義

「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

(2) 各用語の定義

ア 顧客等

区民、施設利用者、区内在勤者、来訪者、議員、保育施設や学校等における保護者など幅広い関係者

イ 就業者

(ア) 会計年度任用職員や教職員等を含む足立区に勤務する全ての職員
(イ) この他、足立区が委託する業務や指定管理者が行う業務、人材派遣契約に基づく業務における従事者

ウ 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

3 カスタマー・ハラスメントに該当する具体的行為

カスタマー・ハラスメントの定義である就業環境を害する著しい迷惑行為の具体例を示します。ただし、以下の記載は例示であり、これらに限定されるものではありません。

- (1) 要求内容が妥当性を欠く行為
 - ア 瑕疵・過失が認められない行政サービス等に対するやり直し等の要求
 - イ 足立区が提供する行政サービス等とは関係がないことへの要求
- (2) 要求を実現するための手段・対応が違法又は社会通念上不相当な行為
 - ア 身体的な攻撃（暴行、傷害など）
 - イ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、人格否定など）
 - ウ 威圧的な言動（声を荒らげる、話ながら物を叩く、話の揚げ足を取って責め立てるなど）
 - エ 繙続的または執拗な言動（必要以上に厳しい叱責や要求の繰り返しなど）
 - オ 拘束的な行動（長時間の電話や不退去、正当な理由のない居座り）
 - カ 差別的な言動（人種、職業、性自認、性的指向等に関する侮辱的な言動）
 - キ 性的な言動（わいせつな言動・行動、セクシュアル・ハラスメント、つきまとい行為等）
 - ク 就業者個人への攻撃や嫌がらせ（SNS等による特定の職員就業者を名指した誹謗・中傷、本人許諾がない顔や名札等の画像のSNS等への公開、容姿等の攻撃）
- (3) 要求内容の妥当性に照らして、要求を実現するための手段・対応が社会通念上不相当なもの
 - ア 行政サービスの瑕疵・過失に対し、過度な金銭やサービス提供等の要求
 - イ 過度な謝罪の要求（土下座の強要など）

4 カスタマー・ハラスメントへの対応

就業者に対するカスタマー・ハラスメントへの対応を含めた全体的な対応は以下を基本として行います。

- (1) 組織的な対応

就業者は、カスタマー・ハラスメントに該当する行為が認められた場合、直ちに上司に報告するとともに、面談・電話のメモ・録音などにより対応経過を記録します。報告を受けた上司は、当該就業者に必要な指示を行うとともに、カスタマー・ハラスメントを行った者に対して、中止の申入れ、警告その他の必要かつ適切な措置を講じます。

その際、報告を受けた上司は、より上位の上司への報告、必要な場合は公益監察事務局等（※）への相談を行います。

（※）公益監察事務局等とは、公益監察事務局であるガバナンス担当部コンプライアンス推進担当課とサービスアップ推進会議事務局である政策経営部区民の声相談課を指します。
- (2) 肄然とした対応

就業者が顧客等から暴力行為を受けた場合は、周囲の者は当該顧客等から就業者を保護するとともに、直ちに警察に通報し、警察官の臨場を求めます。

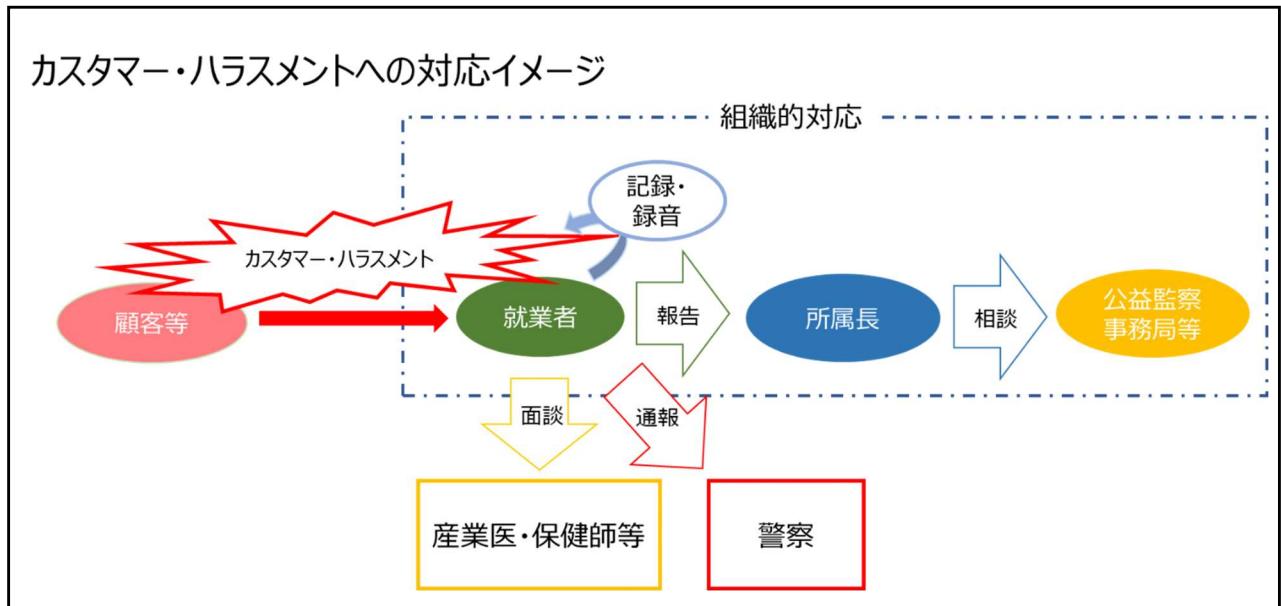
また、発言内容に脅迫や強要など刑法に触れる言動があった場合、警告を無視するなどの状況があった場合は、対応を終了し、警察に相談するなど毅然と対応します。

(3) 就業者へのケア

カスタマー・ハラスメントを受けた職員に対し、産業医や保健師等の面談を実施し、心理的な負荷を軽減します。

(4) 業務委託先等との連携、支援

業務委託先や指定管理者が管理する施設で発生したカスタマー・ハラスメントへの対応については、区の担当課が当該事業者と適切に連携して、支援し、解決を進めます。



5 カスタマー・ハラスメントに対する理解の促進

(1) 就業者に対する理解促進

- ア カスタマー・ハラスメントを受けた際に就業者が迅速に対応できるよう、研修の実施や対応マニュアルの活用により、カスタマー・ハラスメントへの対応方法や具体的な該当行為等に関する理解を促進させます。
- イ 就業者が、行政サービスの利用者等の権利を不当に侵害することや、顧客としてカスタマー・ハラスメントを行うことがないよう職員研修等を通じて周知します。

(2) 顧客等への周知・啓発

足立区のカスタマー・ハラスメントに対する基本姿勢を明確にし、カスタマー・ハラスメントの防止に向けて、顧客等に周知・啓発していきます。

令和8年1月
足立区長 近藤 やよい