

江戸川区職員に対するカスタマー・ハラスメントの防止に関する基本方針

1 はじめに

住民の皆様を始めとする各所からのお問い合わせやご意見・ご要望は、区の業務の改善につながる貴重な機会である一方、職員の尊厳を不当に傷つける行為は、職員の就業環境を悪化させるだけでなく、区の業務遂行にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題となっています。

このような状況を踏まえ、区は、行政サービスの利用者等の不当な権利制限につながらないよう留意しつつ、職員の職場環境を確保し、より良い区政運営を実現するため、本基本方針を定めることとしました。

2 カスタマー・ハラスメントの定義

東京都カスタマー・ハラスメント防止条例（令和6年東京都条例第140号）に基づき、職員に対するカスタマー・ハラスメントとは「顧客等から職員に対し、その業務に関して行われる著しい迷惑行為であって、就業環境を害するもの」とします。また、区の行政サービスの提供の場面においては、「顧客等」とは、行政サービスの利用者のほか、区の業務に相当な関係を有する者、円滑な業務遂行に当たって対応が必要な人を意味します。

3 カスタマー・ハラスメントに該当し得る行為

（以下は例示であり、これらに限られるものではありません。）

- ① 暴力行為
- ② 暴言、侮辱、誹謗中傷
- ③ 威嚇、脅迫行為
- ④ 人格の否定、差別的な発言
- ⑤ 土下座の強要や不相当な謝罪の要求
- ⑥ 長時間の拘束
- ⑦ 社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
- ⑧ 区や職員の信用を棄損させる内容や個人情報をSNS等へ投稿する行為
- ⑨ 職員へのハラスメント、つきまとい行為
- ⑩ 要求内容が区の業務とは関係の無いもの、又は不合理なもの

4 カスタマー・ハラスメントへの対応

区は、職員が安心して業務を遂行できる環境を確保するため、カスタマー・ハラスメントの防止策を講じるとともに、職員に対するカスタマー・ハラスメントが行われた場合においては、職員の安全確保や行為者への対応を指揮し、状況に応じて警察と連携するなど、カスタマー・ハラスメントに対して組織として毅然と対応します。

また区は、カスタマー・ハラスメントを行うことがないよう職員に周知すると共に、仮にこのような行為が確認された場合は、内部規程等に基づき厳正に対処します。

5 カスタマー・ハラスメントに対する区の取組

区は、上記対応を徹底させるため、下記のような取り組みを行います。

- ① カスタマー・ハラスメントへの対応方法などを定めたマニュアルを作成する。
- ② カスタマー・ハラスメントに関する相談や報告などができる体制を整備する。
- ③ 職員がカスタマー・ハラスメントの理解や意識を高めるための研修等を実施する。
- ④ カスタマー・ハラスメントの抑止に向けて、取組の検証及び見直しを行う。