

# 墨田区職員に対する カスタマー・ハラスメントの 防止に関する基本方針

令和7年5月  
総務部総務課

## 1 はじめに

区では、区民等の皆様のご意見やご指摘に対し真摯に耳を傾け、業務改善や行政サービスの向上に努めることにより、区民等の皆様に信頼される質の高い行政サービスを提供することを常に心掛けています。

一方で、一部の区民等から職員に対する暴言、不当要求等の著しい迷惑行為であるカスタマー・ハラスメントが発生しています。

このようなカスタマー・ハラスメントは、職員の人格又は尊厳を傷つけ職場環境を悪化させるとともに、職務能率を低下させ、区政の効率的な運営に重大な影響を及ぼす可能性があります。

区は、質の高い行政サービスを継続的に提供するため、職員に対するカスタマー・ハラスメントに対し、組織として毅然と対応し、職員を守るとともに、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んでいきます。

## 2 墨田区におけるカスタマー・ハラスメントの定義

- (1) 職員に対するカスタマー・ハラスメントとは、行政サービスの利用者等から職員に対し、その業務に関して行われる著しい迷惑行為であって、職員の勤務環境を害するものをいいます。
- (2) (1)の「職員」には、会計年度任用職員、区立幼稚園・学校の教職員に加え、区からの委託業務、指定管理業務又は人材派遣契約に基づく業務において、区民等に対し、区の業務として対応を行う者も含むこととします。
- (3) (1)の「行政サービスの利用者等」とは、区から行政サービス等の提供を受ける者又は区の業務に密接に関係する者であって、職員が応対する全ての人をいいます。
- (4) (1)の「著しい迷惑行為」とは、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をいいます。

## 【カスタマー・ハラスメントの定義イメージ】



### 3 カスタマー・ハラスメントに当たり得る行為

カスタマー・ハラスメントに当たり得る行為として、次のようなものが挙げられます。

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。

- (1) 暴力行為
- (2) 暴言・侮辱・誹謗中傷
- (3) 威嚇・脅迫
- (4) 職員の人格の否定・差別的な発言
- (5) 土下座の要求
- (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) 合理性を欠く不当・過剰な要求
- (9) 区や職員の信用を棄損させる内容や個人情報等をSNS等へ投稿する行為
- (10) 職員等へのセクシュアル・ハラスメント、SOGIハラスメント(※)、その他ハラスメント、つきまとい行為

※「SOGI」(ソジ)は、性的指向(sexual orientation)と性自認(gender identity)の頭文字をとった略称です。

## 4 区の責務

区は、職員に対するカスタマー・ハラスメントの防止策を講ずるとともに、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、職員を守るために、行為者に対し、警告を行う、その行為への対応を中止する等毅然と対応します。さらに、悪質と判断される場合には、警察に通報する、弁護士に相談するなど法的に対応します。

また、職員もカスタマー・ハラスメントを行う立場にもなり得ることから、区は、職員がカスタマー・ハラスメントを行わないように、必要な措置を講じます。

区は、上記の責務を果たすため、次の対策を実施します。

- (1) 区の基本姿勢を明確にし、職員及び区民等へ周知・啓発します。
- (2) 職員がカスタマー・ハラスメントに関して安心して相談及び報告ができる体制を整備します。
- (3) カスタマー・ハラスメントを受けた職員の心身の健康に配慮し、必要な支援を行う体制を整備します。
- (4) 組織的な対応体制を構築するとともに、具体的な対応手順等を示したマニュアルを作成し、職員に周知します。
- (5) 全職員への意識啓発及び対応能力向上のための研修等を実施します。
- (6) 悪質な事案等に対しては、警察、弁護士等の関係機関との連携を強化し、より厳格に対応します。
- (7) 職員が安全に対応できるよう、必要な職場環境を整備します。
- (8) 職員がカスタマー・ハラスメントを行ってはならない旨を職員サービス規程に規定する等、文書で職員に明示し、その遵守を徹底します。

## 5 職員の責務

カスタマー・ハラスメントに対して、職員及び管理監督職の職員の責務を次のとおりとします。

- (1) 職員は、区民等の皆様に対し、常に誠実かつ丁寧な姿勢で対応するよう努めます。

- (2) 職員は、カスタマー・ハラスメントに関する理解を深め、自らがカスタマー・ハラスメントの加害者とならないよう、言動に注意します。
- (3) 職員は、職場におけるカスタマー・ハラスメントの防止に留意し、互いに協力して良好な職場環境づくりに努めます。
- (4) 職員は、カスタマー・ハラスメントが疑われる行為を受けた場合には、一人で抱え込まず、速やかに管理監督職の職員に報告・相談します。
- (5) 職員は、区が実施するカスタマー・ハラスメント防止に関する研修等に誠実に取り組み、対応マニュアル等を遵守する等、区が講じる対策に協力します。
- (6) 管理監督職の職員は、管轄する職場においてカスタマー・ハラスメントが発生しないよう、良好な勤務環境の確保に努めます。
- (7) 管理監督職の職員は、職員に対し、カスタマー・ハラスメントの防止並びに対応に関する適切な指導及び支援を行います。
- (8) 管理監督職の職員は、職員からカスタマー・ハラスメントが疑われる行為に関する相談又は報告を受け、その内容からカスタマー・ハラスメントに該当するか判断します。
- (9) 管理監督職の職員は、カスタマー・ハラスメントと判断した場合には、職員の安全確保を最優先に考え、組織として適切に対応できるよう、必要な指示及び措置を講じます。

## 6 留意事項

区は、この基本方針の実施に当たっては、区民等の権利を不当に侵害しないように留意します。