

令和7年5月22日 松浦

～基本方針策定、ポスター掲示、法的体制の強化等で職員を守り、カスハラに毅然と対応します～

カスタマー・ハラスメント防止対策を強化

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、一部の区民等からの職員に対する暴言、不当要求等の著しい迷惑行為である、いわゆるカスタマー・ハラスメントは、職員の心身に大きな負担を与え、職場環境の悪化や離職につながるなど、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。

令和7年4月から施行された東京都の「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」に基づき、職員をカスハラから守り、誰もが尊重される職場環境を確保することが、ひいては安定した質の高い区民サービスの提供に不可欠であると考え、このたび区は、「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」を策定しました。また、基本方針の策定に加え、職員がその能力を最大限に発揮できるよう、多角的な防止策を講じていきます。

なお、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。

職員一人ひとりが尊厳をもって、安全かつ安心して働くことができる環境を主体的かつ積極的に整備していきます。

【墨田区のカスタマー・ハラスメントに対する取組み】

1 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の策定

東京都の条例の趣旨を踏まえ、墨田区におけるカスハラに対する基本的な考え方、区の責務、組織としての対応体制などを明確にした「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」を策定しました。

2 啓発ポスターの作成・掲示

基本方針の策定に伴い「その行為… カスハラかも」というキャッチコピーと共に、区民等にカスハラ防止への理解と協力を呼びかけるポスターを作成しました。

このポスターは、6月から区役所庁舎をはじめ、出張所や図書館等の出先施設で区民と接する機会の多い区施設の窓口等に順次掲示を開始します。

墨田区カスハラ防止啓発ポスター



3 職員向け実態調査の実施と対応マニュアルの整備（今年度中に実施予定）

区職員がどのようなカスハラに直面しているのか、その実態を正確に把握するため、今年6月中に全職員を対象としたアンケート調査を実施します。調査結果や現場のヒアリングに基づき、具体的な事例や対応フローを盛り込んだ実践的な職員向けカスタマー・ハラスメント対応マニュアルを作成し、庁内でのカスハラ発生時への組織的な対応の整備を進めます。

4 専門弁護士との連携強化による法的対応体制の強化

悪質なカスハラ行為に対して、組織として適切かつ毅然とした対応をとれるよう、カスハラ問題に精通した専門弁護士と顧問契約を締結しました。これにより、個別の事案が発生した場合、所管課は必要に応じて弁護士へ法務相談を行い、場合によっては弁護士連名による文書作成助言、面談同席等の支援を受けられる体制を整備しました。

《問合せ》総務部 総務課 デジタル規制改革・コンプライアンス推進担当

TEL 03-5608-2818

※ お問い合わせは午後5時までをお願いします。(広報広聴担当 TEL 03-5608-6220)