

大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10月10日

大田区は「心やすらぎ 未来へはばたく 笑顔のまち」の実現に向け、質の高い区民サービスの提供に日々努めなければならない。この使命を全うするには、その担い手である職員一人ひとりが、心身ともに健康で、誇りと使命感をもって、安全安心な環境の下で職務に専念できることが不可欠である。

近年、社会問題化しているカスタマーハラスメント（顧客等からの著しい迷惑行為で、職場環境を害するもの）は、職員の人格や尊厳を深く傷つけ、心身の健康を脅かし、職場環境を悪化させるだけでなく、結果として区民サービス全体の質の低下を招きかねない、区政運営にも関わる重大な課題である。

こうした認識の下、区は、令和7年4月1日施行「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」の趣旨を踏まえ、職員に対する安全配慮義務を果たすべく、次のとおり、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。

1 基本姿勢

全ての職員は、区民の信頼と期待に応え、より質の高い行政サービスを提供するため、日々、区民等に寄り添い、区民等から寄せられる様々なご意見やご要望に対して、真摯に対応する。

そのため、区は職員一人ひとりが安心してその能力を最大限に発揮できる職場環境の確保を最も重要な責務と捉えている。

区は、全ての職員に向けられるカスタマーハラスメント行為に対して、これを容認せず、組織として毅然とした態度で臨むとともに、区民と職員とが互いの立場と人格を尊重し合える健全で良好な関係を構築することで大田区の持続的な発展を目指す。

2 カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントとは、区民等から職員に対し、その業務に関して行われる著しい迷惑行為であって、職場環境を害するものを指す。

具体的には、暴言、威圧的な言動、執拗な要求、時間的拘束、身体的・精神的な攻撃、プライバシー侵害などが含まれるが、これらに限らない。

3 取組の柱

職員が安心して業務を行える職場環境を守り、質の高い区民サービスを将来にわたって提供し続けるため、次の取組を推進する。

（1）カスタマーハラスメントが発生しにくい環境づくり

ア 的確で丁寧な説明や情報提供、正確かつ迅速な事務処理、デジタル化の推進に基づく事務業務改善等、これらにより区民サービスの「基本品質」を確保する。

イ 必要に応じて物理的な安全対策等を施すことで、カスタマーハラスメントを受けにくい職場環境づくりに努める。

ウ 全ての職員を対象に、カスタマーハラスメントの知識や対処方法、メンタルヘルスなどこれらに関する研修を適宜実施することで対応能力を高める。

(2) カスタマーハラスメントへの適切かつ毅然とした対応

ア カスタマーハラスメントが発生した際には、職員の安全確保を最優先とし、一人に任せることなく、組織として冷静かつ統一的な対応を行う。

イ カスタマーハラスメントには、毅然と対応する。

ウ 警察や弁護士等との連携を臨機応変に行い、法的手段も視野に入れて対応する。

(3) よりどころの整備及び職員支援

ア 継続的に管理監督者等によるサポートを行うと共に、総務課（カスタマーハラスメント対策担当）などとも連携を密にするなど、組織としてカスタマーハラスメント事案に対応する体制を構築する。

イ 様々なトラブルに誰もがいつでも相談できる場所と体制を整備する。

ウ 被害を受けた職員に対してその心情に寄り沿ったケアを講じる等、安心して働き続けられるよう適切かつ十分な支援を行う。

(4) 相互理解の促進と信頼関係づくり

広報や掲示等を通じて、広く区のカスタマーハラスメント対策への理解と協力をお願いするとともに、正当な意見・要望を基本品質の向上に活かし、区民の期待に応えていく。

4 職員の責務

(1) 職員は、区民等の皆様からのご意見やご要望に対して真摯に耳を傾け、常に業務改善や行政サービスの更なる向上に努めなければならない。

(2) 職員は、カスタマーハラスメントへの理解を深めるとともに、自身の職場においてその防止に資する行動をとるよう努めなければならない。

(3) 管理監督者等は、カスタマーハラスメントが行われることのない良好な職場環境を確保するよう努めなければならない。また、職員から相談を受けた場合は、迅速かつ適切に対応しなければならない。

(4) 職員は、カスタマーハラスメントに関する対応や相談に関して知り得た情報を、目的外で使用したり、第三者に漏らしたりしてはならない。

(5) 職員は、業務又は業務外に関わらず、自らがカスタマーハラスメントを行ってはならない。

5 目指す姿

区は、本方針の下、区民と職員が互いに尊重し合うことを基本とし、カスタマーハラスメントのない公正で持続可能な区政運営に全力を尽くすことで、「心やすらぎ 未来へはばたく 笑顔のまち 大田区」を実現する。