

台東区職員カスタマーハラスメント対策基本方針の策定について

1 目的

カスタマーハラスメントに対する基本的な姿勢や対策に関する方針を定め、全ての職員が安心して働くことができる職場環境を確保し、質の高い行政サービスを持続的に提供していく。

2 策定の背景

社会問題化しているカスタマーハラスメントについて、職員の被害実態、国及び都の動向を踏まえ、「台東区職員カスタマーハラスメント対策基本方針（案）」を作成した。

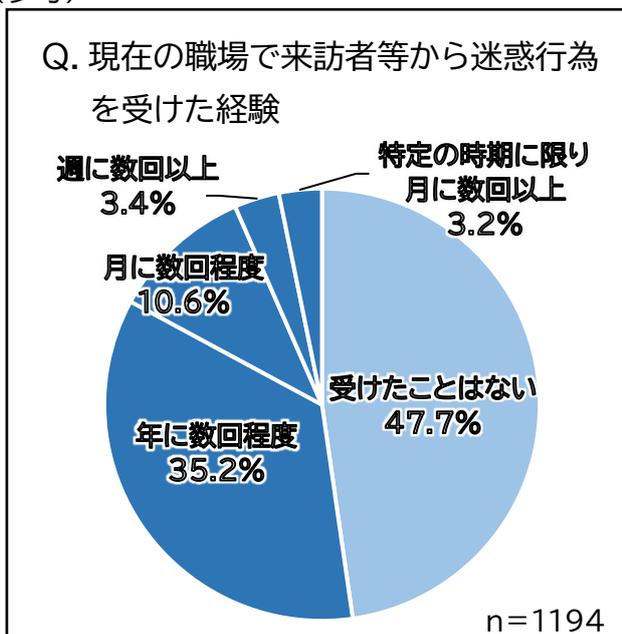
(1) 職員のカスタマーハラスメントに関する実態アンケート調査結果

- 半数以上の回答者が現在の職場で迷惑行為を受けた実態が明らかとなり、組織的な対応の必要性を確認した。

(2) 国及び都の動向

- 国は、令和2年にいわゆるパワハラ防止指針を改正し、顧客等からの著しい迷惑行為をハラスメントとして位置付けた。また、令和4年に「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を公表するなど、対策を進めている。
- 都は、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、公務現場を含め、対策を進めている。

(参考)



Q. 受けた迷惑行為【複数回答】（上位3つ）

・長時間拘束	453人
・暴言	441人
・執拗な要求の繰り返し	414人

n=624

Q. 迷惑行為を受けた影響【複数回答】（上位3つ）

・怒りや不安などを強く感じた	464人
・仕事へのモチベーションが低下した	390人
・窓口、電話対応が怖くなった	291人

n=624

### 3 主な内容（全文：別紙）

#### （1）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。

※台東区における行政サービス提供の場面において、「顧客等」「就業者」は下記を指す。

**顧客等**…行政サービスの利用者のほか、業務に相当な関係を有する全ての人を指す。

**就業者**…台東区役所で働く全ての人を指し、会計年度任用職員、教職員、行政サービスの提供を担う受託事業者や指定管理者等を含む。

#### （2）代表的な行為類型

##### ①要求内容が妥当性を欠くもの

行政サービスの内容と関係がないことを要求する行為等

##### ②要求内容の妥当性にかかわらず、要求を実現するための手段・態様が違法又は社会通念上不相当なもの

身体的な攻撃、精神的な攻撃、威圧的な言動等

##### ③要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なもの

過度な謝罪の要求等

#### （3）カスタマーハラスメントへの対応

①毅然とした対応の徹底、現場判断による対応中止、警察や弁護士を通じた法的措置等。

②職員のカスタマーハラスメントへの正しい理解の促進。

③職員自身もカスタマーハラスメントを行うことがないよう徹底。

#### （4）主な対策

①カスタマーハラスメント防止のための利用者等への周知・啓発

②カスタマーハラスメントへの標準的な職員向け対応マニュアルの作成

③職員に対する研修の実施

④被害にあった職員をケアする体制の充実

⑤カスタマーハラスメントの抑止・再発防止への備えの充実

⑥取組の検証及び見直し

### 4 今後の予定

令和7年4月 基本方針公表

## 台東区職員カスタマーハラスメント対策基本方針（案）

## 1. はじめに

近年、顧客等からの執拗な要求、暴言、暴力等により、就業者の尊厳や人格を傷つける行為が社会問題となっています。このような行為は、職員の心身の健康を損なうだけでなく、行政サービスの質の低下を招き、ひいては区政運営全体に影響を及ぼします。

台東区は、全ての職員が安心して働くことができる職場環境を確保し、区民の皆様には質の高い行政サービスを提供し続けることが重要であると考えています。

国は、このような社会問題に対応するため、企業向けのカスタマーハラスメント対策マニュアルを公表しました。また、東京都は、「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」を制定し、顧客等と就業者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すとしました。

こうした状況のもと、台東区は、区民の皆様をはじめとする行政サービスの利用者等（以下、「利用者等」という。）と職員が互いの立場を尊重し合い、より良い区政運営を実現するため、基本方針を定め、組織一丸となってカスタマーハラスメント対策に取り組んで参ります。

## 2. カスタマーハラスメントの定義及び行為類型

## (1) 定義

カスタマーハラスメントとは、「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」をいいます。

台東区における行政サービス提供の場面においては、「顧客等」「就業者」はそれぞれ下記を指します。

**顧客等** 行政サービスの利用者のほか、業務に相当な関係を有する全ての人を指します。

**就業者** 台東区役所で働く全ての人を指し、会計年度任用職員、教職員のほか、行政サービスの提供を担う受託事業者や指定管理者等を含みます。

## (2) 代表的な行為類型

### ①要求内容が妥当性を欠くもの

- ・提供する行政サービスに瑕疵・過失がないにもかかわらず、サービスの提供し直しを要求する行為等。
- ・提供する行政サービスの内容とは関係がないことを要求する行為。

### ②要求内容の妥当性にかかわらず、要求を実現するための手段・態様が違法又は社会通念上不相当なもの

- ・身体的な攻撃
- ・精神的な攻撃（大声で執拗に責め立てる、人格を否定するなど）
- ・威圧的な言動（机を叩く、話の揚げ足を取って責め立てるなど）
- ・土下座の要求
- ・執拗な要求、言動等の繰り返し（何度も要求を繰り返すなど）
- ・職員を拘束する行動（長時間の居座りや電話等で就業者を拘束するなど）
- ・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）
- ・性的な言動（わいせつな言動や、つきまとい行為等）
- ・個人への攻撃や嫌がらせ（容姿等の中傷、SNS等による中傷や画像の公開等）
- ・円滑な業務遂行への非協力（説明を聞かない、させないなど）

### ③要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なもの

- ・過度な商品交換の要求
- ・過度な金銭補償の要求
- ・過度な謝罪の要求
- ・その他不可能な行為や抽象的な行為の要求（法改正の要求、誠意の要求等）

記載内容は例示であり、これらに限られるものではありません。また、行為の内容によっては、カスタマーハラスメントに該当するだけでなく、犯罪として処罰される可能性があります。

## 3. カスタマーハラスメントへの対応について

行政サービスに関するご意見・ご要望については、今後も引き続き、真摯に向き合い、適切な対応に努めて参ります。

しかしながら、カスタマーハラスメントについては断じて容認できません。利用者等と職員が相互の立場を尊重し合い、建設的な対話を通じて、より良い区政運営を実現するため、台東区は以下を基本姿勢として、カスタマーハラスメントへ対応します。

#### ①毅然とした対応の徹底

カスタマーハラスメントが行われた場合は、職員を守ることを第一に考え、組織として毅然とした対応を徹底し、現場の判断による対応の中止の他、警察や弁護士を通じた法的措置等、違法・不当な行為には厳正に対処します。

#### ②職員のカスタマーハラスメントへの理解促進

本来、利用者等による意見、要望は、業務の改善や新たなサービスの発案等につながるものです。利用者等の権利を不当に侵害することがないように、職員のカスタマーハラスメントへの正しい理解を促進します。

#### ③職員によるカスタマーハラスメントの禁止

職員自身もカスタマーハラスメントを行うことがないように徹底します。

### 4. 主な対策

- (1) カスタマーハラスメント防止のための利用者等への周知・啓発
- (2) カスタマーハラスメントへの標準的な職員向け対応マニュアルの作成
- (3) 職員に対する研修の実施
- (4) 被害にあった職員をケアする体制の充実
- (5) カスタマーハラスメントの抑止・再発防止への備えの充実
- (6) 取組の検証及び見直し

### 5. その他

基本方針は、社会環境の変化や取組の実施状況等を踏まえ、必要に応じて見直しを行います。

令和7年4月

台東区長 **服部 征夫**