

板橋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20日 区長決定)
(令和8年3月10日 改正区長決定)

区では、行政サービスの利用者等からの意見・要望を尊重し、理解と信頼を得ながら、適切かつ公平な行政サービスを提供するよう努めている。また、区に寄せられる意見や要望は区政を推進するにあたって貴重なものであり、これらに対しては「もてなしの心」を持って対応することを、「人材戦略基本方針」で掲げている。

一方で、職員に対する暴言や侮辱的な言動など、業務の範囲を超えた不当な要求や対応の強要といった行為は、職員の尊厳を不当に傷つけるのみならず、業務の遂行を阻害し、職場環境を悪化させ、ひいては行政サービスの質の低下を招くおそれがある。

区は、こうしたカスタマー・ハラスメントから職員を守り、持続可能な区政運営を確保するため、組織として毅然と対応し、その防止と対策に取り組む。ただし、行政サービスの利用者等の権利を不当に侵害しないよう留意して対応する。

第1 カスタマー・ハラスメントの定義

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(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等)であって、職員の勤務環境を害するものをいう。

なお、「行政サービスの利用者等」とは、区から行政サービス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言う。

第2 カスタマー・ハラスメント行為の類型

- (1) 暴力行為
 - (2) 暴言・侮辱誹謗中傷
 - (3) 威嚇・脅迫行為
 - (4) 人格を否定する発言や差別的言動
 - (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) 継続的・執拗なクレーム
 - (8) 社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
 - (9) 合理性を欠く不当・過剰な要求
 - (10) 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、拡散
 - (11) 職員へのハラスメント、ストーカー的な行為
 - (12) 要望内容が区の業務と関係のないもの、または明らかに不合理なもの
- ※上記は例示であり、これらの行為に限るものではない。

第3 カスタマー・ハラスメントへの対応・対策

カスタマー・ハラスメントに対しては、組織として毅然と対応する。

- (1)各職場の管理監督者による、職員の安全確保と、行為者への対応指揮
- (2)状況に応じた複数の職員による対応、または対応の中止
- (3)対応状況の記録、関係部署・機関との共有
- (4)必要に応じた警察への通報、弁護士への相談などの法的対応

第4 カスタマー・ハラスメントに対する区の取組

区は、職員が安全かつ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及び対応について、組織的かつ体系的な取組を推進する。区は、基本方針に基づき、予防的措置と発生時の対応の両面から実効性のある対策を講じるとともに、職員自身がカスタマー・ハラスメントの行為者とならないよう、必要な体制整備及び職員教育を行う。

- (1)カスタマー・ハラスメント防止・対応策等のマニュアルの作成
- (2)職員に対するカスタマー・ハラスメントの相談・報告体制の整備
- (3)カスタマー・ハラスメントを受けた職員への配慮、支援体制の確立
- (4)職員への意識啓発のための研修の実施
- (5)ICT等を活用した予防的措置の検討