

# 荒川区職員カスタマーハラスメントの防止及び対応に関する基本方針

令和7年8月

## 1 趣旨

この指針は、職員の人権を守り、職員の安全・健康の確保を図るとともに、来庁者等の権利を守り、公平・公正にサービスを提供することを目的として、カスタマーハラスメントの防止及び対応に関して必要な事項を定めるものとする。

## 2 カスタマーハラスメントの定義

来庁者等<sup>(1)</sup>から職員<sup>(2)</sup>に対し、その業務に関して行われる著しい迷惑行為<sup>(3)</sup>であって職員の就業環境を害する<sup>(4)</sup>ものをいう。

### (1) 「来庁者等」とは

①職員から行政サービスの提供を受ける者

(今後、提供を受けることが予期される者を含む。)

②職員の業務に密接に関係する者

(業務の目的に相当な関係を有する者、業務遂行に当たって対応が必要な者)

### (2) 「職員」とは

常勤職員及び会計年度任用職員のほか、荒川区（以下「区」という。）から受託する委託業務、指定管理業務、人材派遣業務において、区の業務に従事する者を含む。

### (3) 「著しい迷惑行為」とは

①違法行為（暴行、脅迫等刑法に規定する違法な行為のほか、特別刑法に規定する違法な行為）

②正当な理由が無い過度な要求、暴言その他の不当な行為

※上記①②には、勤務時間内だけでなく、勤務時間外に職員が受けた、その業務遂行に影響を与える来庁者等からの行為を含む。

《該当し得る行為例》 ※例示であり、これに限らない。

◎暴力行為

◎土下座の要求

◎暴言・侮辱・誹謗中傷

◎長時間の拘束

◎威嚇・脅迫

◎社会通念上相当な範囲を超える

◎人格の否定・差別的な発言

対応の強要

◎合理性を欠く不当・過剰な要求

◎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

◎職員へのセクシャルハラスメントその他のハラスメント・つきまとい行為

### (4) 「就業環境を害する」とは

来庁者等による著しい迷惑行為により、人格又は尊厳を侵害されるなど、職員が身体的又は精神的に苦痛を与えられ、就業環境が不快なものとなり、職員が業務を遂行する上で看過できない程度の支障が生じること。

### 3 カスタマーハラスメントの防止

あらゆる場においてカスタマーハラスメントに該当する行為を防止し、組織として毅然とした対応を行う。

＜カスタマーハラスメント対応の基本姿勢＞

- ◆断固として認めず、毅然とした態度で対応する。
- ◆職員1人でなく、組織として対処する。
- ◆悪質なカスタマーハラスメントを行う来庁者等には、要求等への対応及び区施設への立入りを断るとともに、警察への通報等も含め、厳正に対処する。

### 4 来庁者等への配慮

区は、来庁者等に対し、公平・公正に行政サービスを提供する義務を負う。こうした行政サービスの特質を十分に考慮し、カスタマーハラスメントに該当するかを判断し、来庁者等の権利を不当に侵害しないよう、慎重な対応を行う。

### 5 区・職員の責務

#### （１）区の責務

- ・来庁者等からのカスタマーハラスメントを防止するため必要な措置を講ずる。
- ・あわせて、職員が顧客としてカスタマーハラスメントを行わないよう必要な措置を講ずる。

＜具体的な取組＞

①意識啓発・研修の実施、②対応の方法・手順の作成、③相談・報告体制の整備

#### （２）職員の責務

- ・カスタマーハラスメントに対する正しい認識を持ち、自らカスタマーハラスメントを行わない。
- ・来庁者等の権利を尊重し、カスタマーハラスメントに関わる問題に対する関心と理解を深めるとともに、初期対応において来庁者等の心情に配慮した適切な対応を行い、カスタマーハラスメントに至らないよう、適切な言動を行う。
- ・区が行うカスタマーハラスメントの防止に関する取組に協力する。

#### （３）管理監督者の責務

- ・職員の状況等に常に注意を払い、カスタマーハラスメントが発生しない職場環境を確保する。
- ・職員が来庁者等からカスタマーハラスメントを受けた場合には、職員の安全確保等、迅速かつ適正な措置を講ずる。
- ・カスタマーハラスメントの問題に対応する際は、関係所管と連携し、適切な対応を図るとともに、再発防止の取組を行う。

### 6 その他

この方針に定めるもののほか、カスタマーハラスメントの防止及び対応に関し必要な事項は、管理部長が別に定める。