

新宿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9月1日策定

区では、好感度1番の区役所を目指し、区民等の皆様のご意見やご要望等を尊重し、理解を得ながら行政サービスを提供することを常に心掛けています。また、行政サービスの利用者等による意見や要望は、区民サービスの向上や効果的・効率的な区政運営にもつながることから、適切に対応することが必要です。

一方で、職員に対する暴言や侮辱的な言動などのカスタマー・ハラスメントは、職員の尊厳を不当に傷つけるとともに、業務の円滑な遂行を阻害するものであり、区民サービスや効果的・効率的な区政運営に重大な影響を及ぼす可能性があります。

区は、質の高い行政サービスを継続的に提供するため、職員に対するカスタマー・ハラスメントに対し、組織として毅然と対応し、職員を守るとともに、カスタマー・ハラスメントの防止に主体的かつ積極的に取り組んでいきます。

1 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（※1）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（※2）であって、職員の勤務環境を害するものをいう。

※1：「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いいます。

※2：「著しい迷惑行為」とは、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をいいます。

2 カスタマー・ハラスメントに該当しうる行為

カスタマー・ハラスメントに該当する行為として、次のようなものが挙げられます。ただし、あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

- (1) 暴力行為
- (2) 暴言・侮辱・誹謗中傷
- (3) 威嚇・脅迫
- (4) 職員の人格の否定・差別的な発言
- (5) 土下座の要求
- (6) 長時間の拘束
- (7) 社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
- (8) 合理性を欠く不当・過剰な要求

- (9) 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
- (10) 職員へのセクシャルハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為

3 区の責務

区は、職員に対するカスタマー・ハラスメントの防止策を講ずるとともに、職員に対するカスタマー・ハラスメントが行われた場合においては、職員の安全を確保し、行為者に対し、その行為の中止の申入れその他の必要な措置を迅速かつ適切に講ずるよう努めます。

また、職員もその業務に関し、カスタマー・ハラスメントを行う立場にもなり得ることから、区は、職員がその業務に関して、カスタマー・ハラスメントを行わないように、必要な措置を講ずるよう努めます。

区は、上記の責務を果たすため、次の対策を実施します。

- (1) 職員に対するカスタマー・ハラスメントに対応するために、相談や報告等ができる体制を整備します。
- (2) カスタマー・ハラスメントを受けた職員への配慮のための体制を整備します。
- (3) カスタマー・ハラスメント防止のための手引を作成します。
- (4) 意識啓発のための研修等を実施します。
- (5) 職員がその業務に関して、カスタマー・ハラスメントを行ってはならない旨を職員サービス規程に規定します。

4 留意事項

区は、本基本方針の実施にあたり、区民等の権利を不当に侵害しないよう留意します。