

豊島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8年9月29日
区長決定

区民の皆様をはじめとする行政サービスの利用者から豊島区にお寄せいただく意見や要望は、より良い区政運営にとって貴重なものであり、職員は、これらの意見や要望を真摯に受け止め対応することで、より質の高い行政サービスを提供する必要があります。

しかし、近年、職員の尊厳や人格を傷つける暴言などの不当な行動、脅迫などの違法な行為や正当な理由がない過度な要求などの「カスタマーハラスメント」の問題が顕在化しています。これらの行為は、職員の心身の健康を脅かすだけでなく、職務能率を低下させ、ひいては行政サービスの質の低下を招き、区政運営にも深刻な影響を与えるものです。

区は、これらの行為に対して、組織として毅然と対応することで職員を守り、職員が安心して働くことができる職場環境づくりを進めることで、より質の高い行政サービスを提供していきます。

1. カスタマーハラスメントの定義

(1) 本方針におけるカスタマーハラスメントの定義

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、就業環境を害するものをいう。

(2) 各用語の定義

用語	説明
区民等	・顧客又は職員の業務に密接に関係する者 ・区においては、 <u>窓口への来庁者、公的サービスの利用者、関係団体、住民、納税義務者、議員、イベント参加者など</u>
職員	・豊島区の業務に従事する者 ・ <u>正規職員、会計年度任用職員、人材派遣、委託事業者、ボランティアなど</u>
著しい迷惑行為	・暴行、脅迫その他の <u>違法な行為</u> 又は正当な理由がない過度な要求、暴言など <u>不当な行為</u> のこと

2. カスタマーハラスメントに該当する具体的な行為の例

(1) 身体的な攻撃（暴行、傷害等）	・殴る、蹴る、叩く等の暴行を行うこと。 ・物を投げつけること。 ・わざとぶつかること。 ・つばを吐きかけること。
(2) 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言等）	・店舗の物を壊すことをほのめかす発言やSNS等のインターネット上へ悪評を投稿することをほのめかす発言によって職員を脅すこと。 ・職員の人格を否定するような言動を行うこと。 ・盗撮や無断での撮影をすること。
(3) 威圧的な言動	・大きな声をあげて職員や周囲を威圧すること。 ・反社会的な言動を行うこと。
(4) 土下座の要求	・謝罪の手段として、土下座を要求すること。
(5) 執拗な言動	・同様の質問を執拗に繰り返すこと。 ・当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立てをすること。 ・同様の電子メール等を執拗に繰り返し送りつけること。
(6) 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）	・長時間に渡る居座りや電話で職員を拘束すること。
(7) 差別的な言動	・「税金泥棒」などの侮辱や蔑視発言をすること。 ・職員の職種や年齢等に対し差別的な発言をすること。 ・職員の性的指向・ジェンダーアイデンティティに関する侮辱的な言動を行うこと。
(8) 性的な言動	・性的な言動を行うこと。 ・職員等の容姿や私生活に対して執拗に言及すること。 ・男性・女性どちらかへの応対を執拗に求めること。
(9) 職員個人への攻撃	・SNS等のインターネット上へ職員のプライバシーに係る情報の投稿等をすること。 ・職員の性的指向・ジェンダーアイデンティティ等の機微な個人情報について、当該職員の了解を得ずに他の者に暴露すること又は当該職員が開示することを強要する若しくは禁止すること。

3. カスタマーハラスメントへの対応

(1) 区民等への対応

カスタマーハラスメントに該当する行為が発生した場合には、録音・録画、対応の打ち切り、退去命令等を含め、組織として毅然とした態度で対応し、職員を保護します。

さらに、暴力行為などの違法行為やそれを予見させる言動が見られた場合には、警察に通報します。

(2) 職員への対応

カスタマーハラスメントを受けた職員に対し、職場内での声かけやメンタルに関する相談窓口等の活用により、心身のケアに取り組みます。

また、研修やマニュアルの整備等を通じて、組織としてカスタマーハラスメントに適切に対応できるよう取り組みます。

4. 留意事項

区は、区民等の権利を不当に侵害しないように留意いたします。