

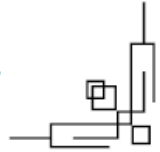


文京区 カスタマーハラスメント 対策基本方針



カスハラ防止宣言

～職員が安心して働ける職場を守ります～



文京区は、カスタマーハラスメントを人権問題と捉え、職員の尊厳や人格を傷つけ、不利益を与えるような行動や言動は決して許しません。

全ての職員が、安心して働ける職場環境を維持し、安定した区民サービスを提供していくためにも、カスタマーハラスメントには組織全体で毅然と対処し、職員を守ります。

文京区長

成澤 廣修

1 趣旨

文京区では、区民の皆さまからのご意見やご要望、相談等については、区政を推進するに当たって貴重なものとして、丁寧かつ真摯に対応しております。

一方で、これらの要望や意見の中には、職員の人格を否定する言動及び暴力を伴うものや、理不尽な要求もあり、これらの行為は職員を委縮させ、通常業務への支障や区民サービスの停滞・質の低下といった区政全体への重大な影響を及ぼすおそれがあります。

文京区では、職員が安心して働ける環境を確保し、安定した区民サービスを適正に提供していくため、職員の人格を否定する言動や理不尽な要求等に対しては、組織として毅然と対応してまいります。その基本姿勢として、「文京区カスタマーハラスメント対策基本方針」を定めます。

2 定義

労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律（昭和41年法律第132号）において、カスタマーハラスメントは「職場において行われる①顧客、取引の相手方、施設の利用者その他の当該事業主の行う事業に関係を有する者の言動であって、②その雇用する労働者が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより、③当該労働者の就業環境を害すること」と定義され、①～③の3点を全て満たすものをいいます。

本区では、以下のとおり整理します。

- (1) 「顧客、取引の相手方、施設の利用者その他の当該事業主の行う事業に関係を有する者」とは、行政サービス等の提供を受ける者及び今後受ける可能性がある者並びに区の業務に関係を有する者（以下、「区民等」といいます。）を指します。「言動」は、窓口や電話における行為だけでなく、メールや文書、SNS等のインターネット上の発言などの行為も含みます。
- (2) 「その雇用する労働者が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたもの」とは、社会通念に照らし、言動の内容が相当性を欠くもの又は手段や態様が相当でないものを指します。「労働者」は正規職員、再任用職員、会計年度任用職員のほか、委託事業者、指定管理者など、区が実施する業務に従事する者（以下、「区職員等」といいます。）を指します。
- (3) 「就業環境を害する」は、当該言動等により、区職員等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ったため、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を言います。

3 該当行為

カスタマーハラスメントに該当する可能性がある代表的な行為類型をまとめました。なお、これらは例示であり、限定列举ではありません。

身体的な攻撃	▶ 区職員等をつかむ・殴る・蹴る ▶ 唾を吐く ▶ 書類や物を投げつける
精神的な攻撃	▶ 区職員等の人格を否定する発言や侮辱する発言 ▶ 大声で暴言を吐く
脅迫・恫喝・威圧的な言動	▶ 「痛い目に遭わせる」、「どうなっても知らないからな」等の脅迫 ▶ 「調子に乗るな」、「なめてんのか」等の恫喝 ▶ 声を荒らげる、にらむ、物を叩く・蹴るなどの言動 ▶ 「態度が気に入らない」等、言いがかりをつける
揚げ足取り	▶ 話をすり替えて理不尽な苦情等に繋げる ▶ 揚げ足を取って執拗に責め立てる
性的・迷惑な言動	▶ つきまとい ▶ 盗撮 ▶ わいせつな言動をする
拘束	▶ 長時間にわたる対応の強要や電話による職務の妨害 ▶ 退去するよう言われたにもかかわらず、正当な理由なく不退去・居座り続ける
繰り返し	▶ 電話を切っても何度もすぐにかけてくる ▶ 同様の内容の質問・要求を執拗に繰り返す
妥当性を欠く要求	▶ 過度な金銭や物の要求 ▶ 過度な謝罪の要求 ▶ 制度上対応できないことへの過度な要求 ▶ 特定の職員を名指しした処分等の強要
権威型	▶ 優位な立場にいることを過度に強調した暴言、特別扱い（文書の交付や上位者による対応）の要求
SNS等のインターネット上での誹謗中傷	▶ SNS等のインターネット上で特定の職員を誹謗中傷する ▶ 区職員等の顔や名札等を撮影した画像を本人の許諾なくSNS等のインターネット上に掲載し、誹謗中傷する

※カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応をお断りすることがございます。

また、文京区役所庁内管理規則の定めにより、退去を命じる場合がございます。

※暴力行為や器物破損行為があった場合には、即時警察へ通報し、厳正に対処いたします。

4 具体的な取組み

発生時・発生後の対応

- ・カスタマーハラスメント行為が行われた場合、対応職員の支援や安全確保を行い、組織的に対応する。
- ・悪質な事案についての対応強化のため、警察などの関係機関と連携し、対応する。
- ・カスタマーハラスメント行為を受けた区職員に対し、所属長を中心として心身のケアに取り組む。

職場内や来庁者への周知徹底

- ・カスタマーハラスメント対策について、区公式ホームページなどを通じて、区職員等及び区民等来庁者へ周知・啓発を行う。

職員向けの研修

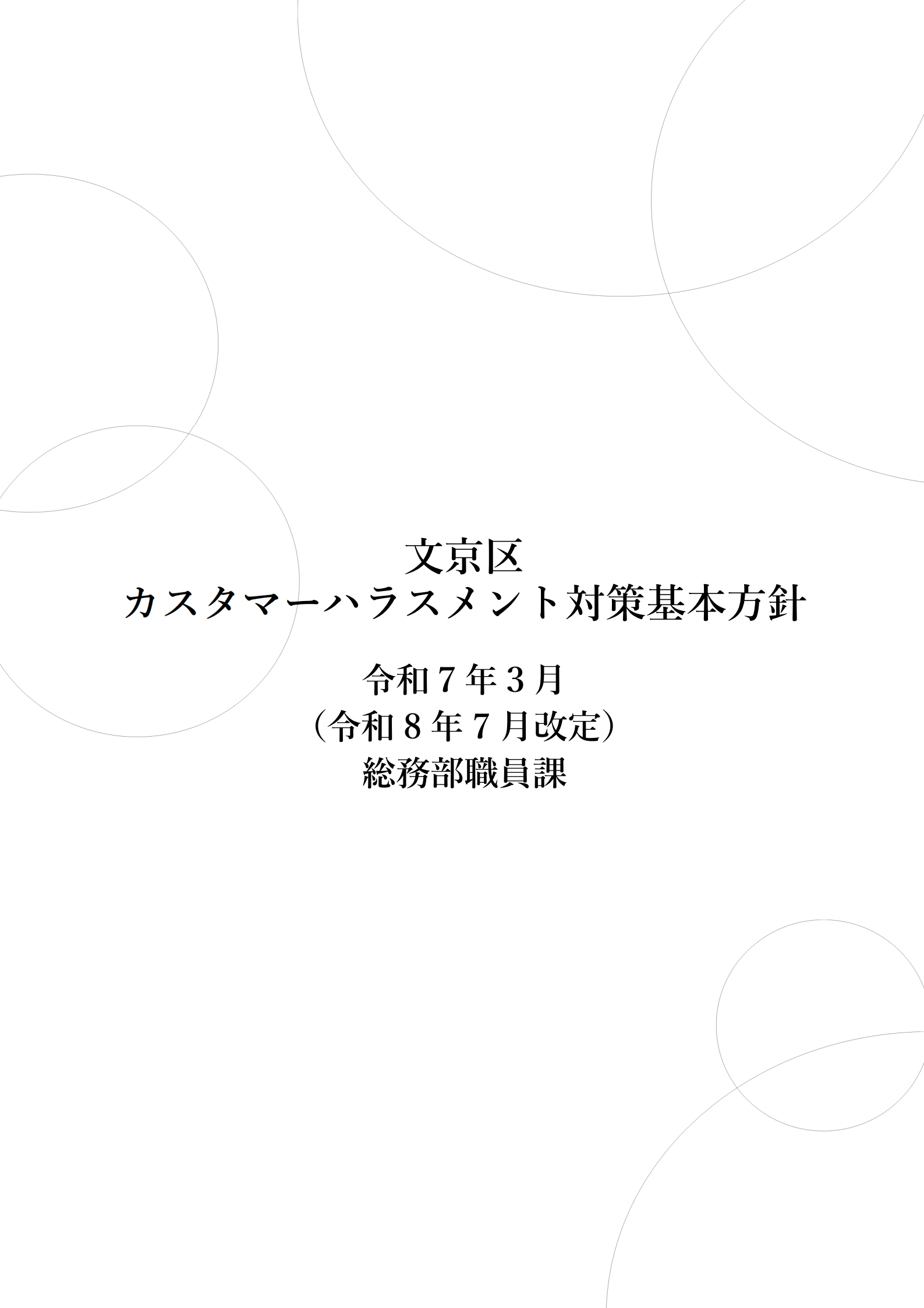
- ・カスタマーハラスメントが発生しないよう、区民対応力を高める研修を実施する。
- ・カスタマーハラスメントに関する基礎知識や対応方法に関する研修を実施する。

5 最後に

文京区職員は、区民サービスのさらなる向上を目指し、区民等からの意見や要望には真摯に耳を傾け、常に区民目線に対応していくことを原則とします。

それと同時に、職員が安心して働くことができる職場環境を確保するため、カスタマーハラスメントには組織として毅然と対応し、職員を守ります。また、カスタマーハラスメントに類する行為は法律・規則に抵触する可能性があるため、適宜弁護士や警察と連携し、厳正に対処します。

全ての文京区民の皆さまにとって、より住みやすく誰もが誇りを持てる文京区となるよう、ご理解とご協力の程、よろしくお願いいたします。



文京区 カスタマーハラスメント対策基本方針

令和7年3月
(令和8年7月改定)
総務部職員課