

文京区

カスタマーハラスメント 対策基本方針



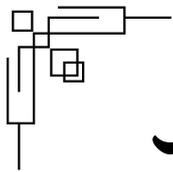
紋章

文京区

BUNKYO CITY

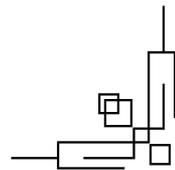


シンボルマーク



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、これらの要求や言動に対しては、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。



NO!
Customer harrassment

2 定義及び該当行為

【定義】

区民サービス等利用者*1からのクレーム・言動のうち、内容に妥当性がないもの、申出・要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により職員等*2の勤務環境が害されるもの。

*1 文京区から行政サービスの提供を受ける者又は文京区の業務に密接に関係する者であって、職員が対応するすべての人を含む。

*2 区立幼稚園・学校の教職員、会計年度任用職員、アシスタント職、委託事業者、指定管理者を含む。

【該当行為】

身体的な攻撃	<ul style="list-style-type: none">・机をたたく、壁を蹴る・職員をつかむ、殴る、蹴る・唾を吐く・書類や物を投げつける
精神的な攻撃	<ul style="list-style-type: none">・「無能」、「役立たず」など、職員の人格を否定する発言をする・大声で暴言を吐く

脅迫・恫喝	<ul style="list-style-type: none"> ・「痛い目に合わせる」、「どうなっても知らないからな」などの脅迫 ・「調子に乗るな」、「なめんてんのか」などの恫喝
SNSへの投稿	<ul style="list-style-type: none"> ・SNS上で特定の職員を誹謗中傷する ・許可なく撮影した職員の写真や職場の写真に掲載する
拘束	<ul style="list-style-type: none"> ・長時間にわたる対応の強要 ・長時間にわたる電話 ・不退去・居座り
繰り返し	<ul style="list-style-type: none"> ・電話を切ってもすぐにかけてくる ・複数部署にまたがる複数回のクレーム ・同様の内容の質問・要求を執拗に繰り返す
過度な要求	<ul style="list-style-type: none"> ・妥当性を欠く金銭や物の要求 ・妥当性を欠く謝罪の要求
権威	<ul style="list-style-type: none"> ・制度上対応できないことへの要求 ・優位な立場にいることを利用した暴言 ・特別扱い（文書の交付や上位者による対応）の要求

<p>揚げ足取り</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・話をすり替えてクレームに繋げる ・揚げ足を取って執拗に責め立てる
<p>その他</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・「態度が気に入らない」など言いがかりをつける ・特定の職員を名指しして、処分等を求めるなど、人事への要求 ・関係のない話を延々とする



上記は例示であり、ここに記載のない行為でも職務遂行を妨げる行為はカスタマーハラスメントに該当するものとします。



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。



カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、店内管理規則の定めにより、退去要求をする場合がございます。



なお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。

3 具体的な取組み

発生時の対応について

- ・ カスタマーハラスメント行為に当たるかどうか、要求態様や時間・回数・頻度などによる具体的な判断基準や、対応方法について定める。
- ・ カスタマーハラスメント行為があった場合の、警察や弁護士との連携体制を整える。

発生後の対応について

- ・ 再発防止に向けて、発生した事案についての報告・共有体制を整える。
- ・ カスタマーハラスメント行為を受けた職員のケアについての対応方針を定める。

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、ポスターや区公式HPを通じて、職員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。

4 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、常に区民目線で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。



Thank you for
your cooperation

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
総務部職員課



紋章

文京区

BUNKYO CITY



シンボルマーク