

葛飾区職員カスタマー・ハラスメント対策基本方針

1 目的

この基本方針は、本区職員が担当する行政サービスの利用者等からの要望等に対応するに当たり、職員としてとるべき対応について定め、組織として適切な対応の確立を図ることにより、職員の安全を確保し、継続的かつ公正に行政サービスを提供することを目的とする。

2 基本的な考え方

職員は、利用者の区政運営に対する要望等の重要性を十分に理解し、誠実にその内容を受け止め、より一層区民本位の満足度の高い行政サービスの提供に努めるものとする。

その過程において、著しい迷惑行為等のカスタマー・ハラスメントに該当する行為が見受けられた場合には、行政サービスを行う職員の尊厳を傷つけ、安全で働きやすい職場環境の悪化に繋がる恐れがある。

区は利用者からの意見や要望等に対し真摯に対応していくことはもちろんであるが、カスタマー・ハラスメントに該当する行為に対しては組織的に毅然とした態度で対応を行うものとする。

3 カスタマー・ハラスメントの定義及び行為類型

(1) 定義

行政サービスに関して行われる暴行、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（著しい迷惑行為）であって、職員の就業環境や業務遂行を阻害し、もしくは職員の尊厳を傷つけるもの

(2) カスタマー・ハラスメントに該当する行為

ア 要求の内容が妥当性を欠く場合

- ・ 行政サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- ・ 要求の内容が区の行政サービスの内容と関係がない場合

イ 要求内容の妥当性にかかわらず、要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当である場合

- ・ 暴行、傷害など身体的な攻撃
- ・ 脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言など精神的な攻撃
- ・ 威圧的な言動

- ・ 土下座の要求
 - ・ 継続的、執拗な言動
 - ・ 不退去、居座り、監禁など拘束的な行動
 - ・ 差別的な言動
 - ・ 性的な言動
 - ・ 職員個人への攻撃、要求
- ウ 要求内容の妥当性に照らして、要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当である場合
- ・ 過度な金銭などの補償の要求
 - ・ 過度な謝罪の要求
 - ・ その他不可能な行為や抽象的な行為の要求
- 上記は例示であり、これらに限るものではない。

4 カスタマー・ハラスメントへの対応

行政サービスの利用者からの要望や意見には、利用者のそれぞれの事情に配慮した上、真摯に耳を傾け、丁寧に説明するなど適切な対応に努める。

その中でカスタマー・ハラスメントが行われた場合には、職員の人権及び就業環境を害するものとして、複数の職員で対応するなど組織的に対応する。また、状況に応じて、対応の中止や退去要求、警察への通報など毅然とした対応を実施する。