

中野区カスタマー・ハラスメント対策基本方針

1 基本的な考え方

中野区では、区に住むすべての人々や、このまちで働き、学び、活動する人々にとって、平和でより豊かな暮らしを実現するために区政運営を行っています。その中で区に寄せられる意見や要望については、区政運営を進めるに当たって貴重なものであり、丁寧かつ真摯に対応してきたところです。

一方で、意見や要望の中には、職員の尊厳を傷つける言動・暴力などを伴うものや、理不尽な要求などもあります。これらの行為は、職員の就業環境を悪化させるばかりではなく、職務能率を低下させ、行政サービス等の停滞や質の低下など重大な影響を及ぼす恐れがあり看過できない状況です。

中野区では、これらの行為から職員を守り、安心して働きやすい就業環境を整え、質の高い行政サービス等を持続的に提供するため、組織として毅然と対応します。その基本姿勢として、「中野区カスタマー・ハラスメント対策基本方針」を定めます。

2 職員に対するカスタマー・ハラスメントの定義

東京都カスタマー・ハラスメント防止条例（令和6年東京都条例第140号）に基づき、行政サービス等の利用者等（区から行政サービス等の提供を受ける者又は区の業務に密接に関係する者）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（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）であって、職員の就業環境を害するものとします。

3 カスタマー・ハラスメントに該当する可能性がある行為の例

- (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) 職員へのセクシュアルハラスメント、SOGI（性的指向及び性自認）ハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為

※上記は例示であり、これらに限るものではありません。

4 カスタマー・ハラスメントへの対応

行政サービス等の利用者等からの意見や要望には、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ます。その中でカスタマー・ハラスメントと判断される行為が認められた場合には、職員を守るため、複数の職員で対応する、速やかに対応を終了し退去を求めるなど、組織的に毅然とした対応を行います。特に悪質と判断した場合には、警察に通報します。

5 カスタマー・ハラスメント対策への取組

- (1) 職員や行政サービス等の利用者等に対し本方針を周知します。
- (2) 職員に対しカスタマー・ハラスメントの知識や具体的な対処方法について研修を行います。
- (3) カスタマー・ハラスメントに悩む職員・職場に対する支援体制を整備します。
- (4) その他必要があると認められる事項については随時検討・措置を講じます。

6 留意事項

区は、行政サービス等の利用者等の権利を不当に侵害しないように留意します。