

東久留米市職員に対する
カスタマー・ハラスメントの防止に関する基本方針

令和7年12月

東久留米市

カスタマー・ハラスメントは、その対象となった人の人格や尊厳を侵害する等、就業環境を害するものであり、何人も、あらゆる場において、行ってはならないものである。また、その防止に当たっては、お互いが対等の立場において、尊重し合うことが重要である。

行政サービスの利用者等による意見や要望は、行政サービスの向上や業務改善につながるものであり、東久留米市はこれに対して寄り添いの姿勢を基本とし丁寧かつ真摯に対応する。

一方で、暴言や侮辱的な言動などの職員に対するカスタマー・ハラスメントは、職員を傷つけるのみならず、業務の遂行を阻害するものであり、ひいては行政サービスの低下につながりかねないものである。

東久留米市は、質の高い行政サービスを継続的に提供するため、職員に対するカスタマー・ハラスメントに対し、組織として毅然と対応し、職員を守るとともに、カスタマー・ハラスメントの防止に主体的かつ積極的に取り組む。

第1 定義

- 1 職員に対するカスタマー・ハラスメントとは、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、行政サービスの利用者等から職員に対し、その業務に関して行われる著しい迷惑行為であって、職員の就業環境を害するものをいう。
- 2 1の「行政サービスの利用者等」とは、東久留米市から行政サービスの提供を受ける者又は東久留米市の業務に密接に関係する者であって、職員が応対する全ての人をいう。
- 3 1の「著しい迷惑行為」とは、職員が従事する業務の性質その他の事情に照らし、社会通念上許容される範囲を超えたもので、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をいう。
- 4 1の「就業環境を害する」とは、職員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、職員が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いう。

第2 カスタマー・ハラスメントに該当し得る行為

- (1) 暴言
- (2) 執拗な要求
- (3) 正当な理由のない過度な要求
- (4) 暴行
- (5) 高圧的な言動
- (6) 長時間の拘束

- (7) リピート型(繰り返し)
- (8) 職員へのセクシュアル・ハラスメント、SOGI ハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為
 - ※「SOGI」とは性的指向 (Sexual Orientation) と性自認 (Gender identity) の頭文字をとった略称
- (9) 市や職員の信用を毀損させる内容や個人情報等を SNS 等へ投稿する行為、悪評投稿をほのめかす発言、盗撮や無断での撮影行為
 - ※上記は例示であり、これらに限るものではない。

第3 市の責務

任命権者は、職員に対するカスタマー・ハラスメントの対応策を講ずるとともに、職員に対するカスタマー・ハラスメントが行われた場合においては、職員の安全を確保し、行為者に対し、その行為の中止の申入れその他の必要な措置を迅速かつ適切に講ずるよう努めなければならない。

また、職員もその業務に関し、カスタマー・ハラスメントを行う立場にもなり得ることから、任命権者は、職員がその業務に関して、カスタマー・ハラスメントを行わないように、必要な措置を講ずるよう努めなければならない。

任命権者は、上記の責務を果たすため、次の対策を実施する。

- 1 職員に対するカスタマー・ハラスメントに対応するために、相談や報告等ができる体制を整備する。
- 2 カスタマー・ハラスメントを受けた職員への配慮のための体制を整備する。
- 3 カスタマー・ハラスメントに対応するためのマニュアルを作成する。
- 4 カスタマー・ハラスメントへの対応、意識啓発のための研修等を実施する。
- 5 職員がその業務に関して、カスタマー・ハラスメントを行ってはならない旨を職員サービス規程に規定する。
- 6 カスタマー・ハラスメントの防止について、行政サービスの利用者等に対して周知を図るなど、未然に発生を防ぐための措置を講じる。

第4 職員の責務

- 1 職員は、カスタマー・ハラスメントへの理解を深めるとともに、その職場においてカスタマー・ハラスメント防止に資する行動をとるよう努めなければならない。

また、任命権者の第3に定める責務により講ずる対策に協力するよう努めなければならない。

- 2 管理監督者は、職員から相談がなされた場合には、迅速かつ適切に対処するよう努めなければならない。
- 3 職員は、その業務に関して、カスタマー・ハラスメントを行ってはならない。

第5 留意事項

この基本方針の実施に当たっては、行政サービスの利用者等の権利を不当に侵害しないように留意しなければならない。

第6 東久留米市法令遵守推進委員会

東久留米市法令遵守推進委員会は、職員に対するカスタマー・ハラスメント等に対し、「東久留米市における法令遵守の推進等に関する条例」及び「同条例施行規則」の規定に基づき、適切に対処しなければならない。