

練馬区職員の顧客ハラスメント防止に関する指針（ガイドライン）

1 指針の目的

顧客ハラスメントは、職員の人格や尊厳を損ね、勤務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、お互いが対等な立場である認識のもと、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、業務改善や行政サービスの向上につながるものであり、職員は真摯に向き合い、丁寧に対応する必要がある。

一方で、暴言や執拗な言動などの職員に対する顧客ハラスメントは、職員の精神を疲弊させ、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を招くものである。

練馬区は、この顧客ハラスメントに対し、組織として毅然と対応し、職員の健康を守り、質の高い行政サービスを提供するため、顧客ハラスメントの防止に関する本指針を策定する。

2 基本方針

練馬区は職員が安心して働ける勤務環境を維持するため、顧客ハラスメントに対して以下の基本方針を定める。

- (1) 職員に対する顧客ハラスメントは、いかなるものであっても容認しない。
- (2) 職員が安心して業務に従事できるよう、顧客ハラスメントから職員を守る。
- (3) 顧客ハラスメントに対しては組織として毅然とした態度で対処する。

3 定義

指針における用語の定義はつぎのとおりとする。

- (1) 職員に対する顧客ハラスメントとは、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、勤務環境を害するものをいう。
- (2) 職員とは、常勤職員、非常勤職員および練馬区が直接指揮・監督権限を持つ派遣労働者および業務委託契約等による業務従事者など練馬区の業務に従事する全ての者をいう。

- (3) 管理監督者とは係長級以上の職員をいう。
- (4) 行政サービスの利用者等とは、練馬区から行政サービスの提供を受ける者または練馬区の業務に密接に関係する者であって、職員が対応する全ての人をいう。
- (5) 著しい迷惑行為とは、暴行、脅迫その他の違法な行為また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 区の責務

区は、職員に対するカスタマーハラスメントの防止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、区は、職員に対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。

区は、上記の責務を果たすため、次の対策を実施する。

- (1) 区の基本姿勢を明確にし、職員および行政サービスの利用者等へ周知・啓発を行い、カスタマーハラスメントへの正しい理解を促進する。
- (2) 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。
- (3) 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。
- (4) カスタマーハラスメント防止のための手引を作成する。
- (5) 職員に対し意識啓発のための研修等を実施する。
- (6) その他、カスタマーハラスメント防止のために必要な措置を講ずる。

5 職員および管理監督者の責務

- (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、区の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、カスタマーハラスメントが行われることのない良好な勤務環境を確保するよう努めなければならない。職員がカスタマーハラスメントを受けた場合には、組織として対応し、その内容に応じて必要な措置を迅速かつ適切に講じるよう努めなければならない。

(3) 職員は業務内外を問わず、カスタマーハラスメントを行ってはならない。

6 留意事項

指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。

7 カスタマーハラスメント対策検討体制

「練馬区カスタマーハラスメント対策検討委員会」において、カスタマーハラスメント対策の検討や意見交換等を行う。

附 則

この指針は、令和7年10月1日から適用する。