

# 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）【概要】

顧客ハラスメントの防止に関する指針は「指針の目的」、「基本方針」、「定義」、「区の責務」、「職員および管理監督者の責務」、「留意事項」、「対策検討体制」の7つの項目となっており、主な項目については以下の通り。

## 1 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

## 2 定義

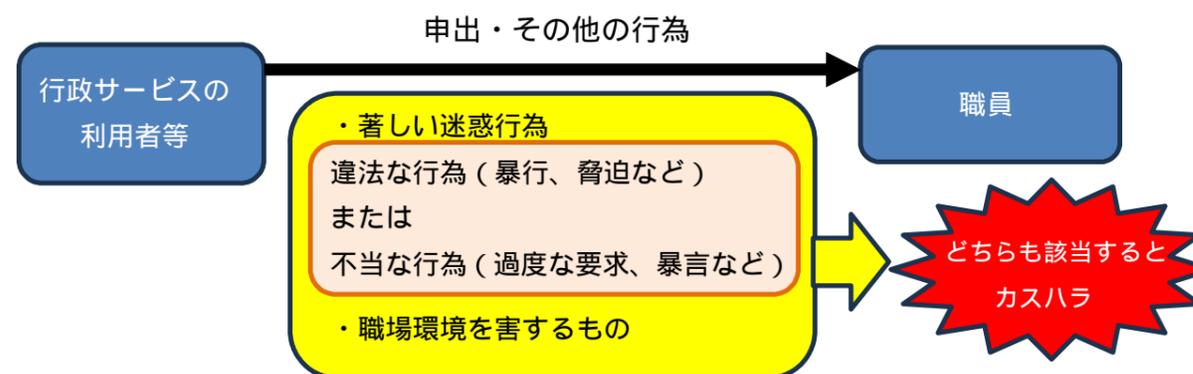
東京都および他区の事例を参考に、用語の定義を以下のとおりとする。

### ○職員に対する顧客ハラスメント

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

☞ 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。

また、迷惑行為の不当性は要求内容と手段・態様から総合的に判断する。



## 3 区の責務

区は職員の安全を確保し、行為者に対し中止の申入れ、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、次の対策を実施する。

- (1) 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、正しい理解を促進する
- (2) 相談や報告等ができる体制を整備する
- (3) 顧客ハラスメントを受けた職員への配慮の体制を整備する
- (4) 防止のための手引を作成する

☞ 手引（マニュアル）ではカスハラの方針や対応のながれを記載するほか、カスハラの特徴的な行為をいくつかの類型に分け、それぞれの対応原則や発言例を記載する（例「暴言・威嚇・脅迫型」、「反復、時間拘束型」、「権威型」など）

- (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、必要な措置を講ずる

## 4 職員および管理監督者の責務

- (1) 職員は顧客ハラスメントへの理解を深めるとともに、防止に資する行動を取るように努めなければならない。また、対策に協力するよう努めなければならない
- (2) 顧客ハラスメントを受けた場合は組織として対応し、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
- (3) 職員は業務内外を問わず、顧客ハラスメントを行ってはならない