

# 世田谷区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

## 1. 基本方針策定の主旨

世田谷区は、あらゆる世代が安心して住み続けられる持続可能な未来を目指し、「参加と協働」を基盤とした区政運営を進めるとともに、安心・安全で暮らしやすい地域社会の実現に向け、日々全力で取り組んでいきます。

その中で、区民をはじめ、区と関わりのある皆さまからお寄せいただく苦情や意見、要望は、業務改善や行政サービスの向上につながる大変貴重なものであり、区はこれに丁寧かつ真摯に向き合い、対応していきます。

一方で、中には職員の人格を否定する言動や、SNS 等への投稿による嫌がらせ、社会通念上著しく不当で妥当性を欠く要求等がなされることもあり、これらは職員の就業環境を害するだけでなく、業務の遂行を阻害し、ひいては行政サービスの低下につながりかねません。

区は、「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」に定める事業者として、本基本方針を定めることにより、すべての職員が持てる力を十分に発揮することができる安全な就業環境を保持し、安定した質の高い行政サービスの提供を追求していきます。

## 2. 定義

- (1) 職員に対するカスタマー・ハラスメントとは、区民、事業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指します。
- (2) (1)における「区民、事業者等」とは、区から行政サービスの提供を受ける方や、世田谷区の業務に関係する方を含む、職員が応対する全ての人や事業者等を指します。
- (3) (1)における「著しい迷惑行為」とは、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、SNS 等への投稿による嫌がらせ、その他の不当な行為を指します。

## 3. 区の責務

- (1) 区は、暴行、脅迫、SNS 等への投稿による嫌がらせ、その他の不当な行為を受けた場合に、速やかに職員の安全を確保するとともに、当該行為を行った者に対し、毅然とした姿勢での対応、その中止の申し入れ、その他の必要な措置を組織的に講じるため、所属長等に求められる具体的な対応を示すほか、相談・バックアップ体制を整備します。
- (2) 職員に対して意識啓発のための研修を実施するとともに、職員もまた、カスタマー・ハラスメントを行ってはならないことを職員服務規程に明示します。

## 4. 世田谷区カスタマー・ハラスメント対策協議会

区のカスタマー・ハラスメント対策を統括するため、「世田谷区カスタマー・ハラスメント対策協議会」を設置し、カスタマー・ハラスメントに関する情報交換、連絡調整、及び対応方針について協議します。協議会は、総務部を担任する副区長を会長に、各部長を構成員として必要に応じて弁護士等の専門家の意見を聞く機会を設けながら運営します。

附 則(令和7年 10 月1日)

この方針は、令和7年 10 月1日から適用する。