

令和7年9月1日
総務部総務課

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 基本方針の策定について

1 主旨

国は、カスタマー・ハラスメント等のハラスメントのない職場づくり等の推進を図るため、令和7年6月「労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律（労働施策総合推進法）」を一部改正し、事業主に雇用管理上必要な措置を義務付けたところである。

また、東京都では、カスタマー・ハラスメントの防止に関し基本理念を定め、東京都、顧客等、就業者及び事業者の責務を明らかにするとともに、カスタマー・ハラスメントの防止に関する施策の基本事項を定める「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」を令和7年4月に施行している。

区においても、「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」に定める事業主として、職員の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を提供していくため、「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」（以下、「基本方針」という。）を策定したので報告する。

2 基本方針

- (1) 基本方針策定の主旨
 - (2) 定義
 - (3) 区の責務
 - (4) 世田谷区カスタマー・ハラスメント対策協議会
- 詳細は別紙1のとおり

3 カスタマー・ハラスメントの防止に関する取組【概要版】

- (1) カスタマー・ハラスメントとは
 - (2) 基本方針に基づく区取組
 - (3) 基本方針の策定、及びカスタマー・ハラスメントの防止に関する区民周知等
- 詳細は別紙2のとおり

4 カスタマー・ハラスメント防止のための手引

詳細は別紙3のとおり

5 今後のスケジュール（予定）

令和7年 9月15日	区民周知（区のおしらせ、区ホームページ等）
10月 1日	基本方針の運用開始

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。

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取組【概要版】

◆ カスタマー・ハラスメントとは



区民・事業者等からの
苦情・意見・要望

業務改善や行政サービスの
向上に繋がる大変貴重なもの

エスカレート



著しい迷惑行為※¹ かつ 就業環境を害する行為
カスタマー・ハラスメント※²

※¹：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。

※²：区職員もカスタマー・ハラスメントの行為者となり得ることに十分注意が必要です。

◆ 基本方針に基づく区取組

職場における対応

- ◎カスタマー・ハラスメントに
発展させないための、丁寧かつ
真摯な初期対応
- ◎職場内における相談体制の構築
- ◎所属長は職場の実情に応じた
対応方針を定める
- ◎組織として毅然とした
対応をとることが重要

関連所管課等との協力体制

- ◎必要に応じて関連する所管課等と
情報共有し、対応を検討
- ◎各施設管理者と連携した対応
- ◎警察と連携した対応
- ◎法的措置の検討

区としてのバックアップ、 アフターフォロー体制

- ◎職員の理解促進のための研修実施
- ◎健康相談窓口（カウンセリング）
等の活用
- ◎総務課長へ報告・相談

カスタマー・ハラスメント 対策協議会

- ◎基本方針の検討、策定
- ◎法改正等の情報共有、等

全庁での対応検討を要する事案等

※事業者におけるカスタマー・ハラスメント対策は、各事業者が都条例等に基づいた対応を行うことが原則ですが、関係所管課においては、適切な相談先を教示する等、事業者に寄り添った対応を心がけましょう。

◆ 基本方針の策定、及びカスタマー・ハラスメントの防止に関する区民周知等

区ホームページ、区のおしらせ、SNS発信、庁内ポスター掲示



世田谷区カスタマー・ハラスメント防止のための手引



総 務 部

令和7年10月

目 次

第1章 はじめに

- (1) 手引作成の背景と目的.....1
- (2) カスタマー・ハラスメントの防止に関する基本方針1
- (3) カスタマー・ハラスメントとは.....3

第2章 職場における対応

- (1) 初期対応の重要性.....5
- (2) カスタマー・ハラスメントの判断.....7
- (3) カスタマー・ハラスメントへの対応例8
- (4) カスタマー・ハラスメント事案の報告、共有10

第3章 組織体制

- (1) 各職場におけるカスタマー・ハラスメントに対する体制の整備 11
- (2) 区としてのバックアップ・アフターフォロー体制 11
- (3) カスタマー・ハラスメント対策協議会 12

参考資料

- ソーシャルメディアにおける区職員に対する
誹謗中傷等への対応マニュアル 14

第1章 はじめに

(1) 手引作成の背景と目的

カスタマー・ハラスメントは、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ない行為です。

厚生労働省は、令和4年2月に「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を作成した他、令和7年6月には、企業及び自治体へ、カスタマー・ハラスメント対策を義務化する法改正を行いました。

また、東京都は、カスタマー・ハラスメントの防止を目的とした「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」を令和7年4月1日に施行するなど、カスタマー・ハラスメントに対する体制の整備が進んでいます。

区は「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」を定めるとともに、カスタマー・ハラスメント対応の基本的な考え方及び対応例等を示し、カスタマー・ハラスメントから職員を守り、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就業環境を保持することを目的として、本手引きを作成しました。

(2) カスタマー・ハラスメントの防止に関する基本方針

区は、前述の社会情勢をふまえ、以下に示す「世田谷区カスタマー・ハラスメントの防止に関する基本方針」を定め、これに基づいた対策・対応を取ることとします。

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。

(3) カスタマー・ハラスメントとは

①職員に対するカスタマー・ハラスメントの定義

区は、「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」に基づき、職員に対するカスタマー・ハラスメントを以下のとおり定義します。



なお、「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、職員が対応する全ての人や事業者等を指し、「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。

②カスタマー・ハラスメントに該当し得る行為

以下のような行為はカスタマー・ハラスメントに該当し得る行為です。

なお、これらの行為は例示であり、カスタマー・ハラスメントはこれに限定されません。

- ◎暴力的な行為（殴る、蹴る、机を叩く、物を投げる）
- ◎暴言・誹謗中傷（乱暴な言動、個人を攻撃する根拠のない悪口）
- ◎威嚇・脅迫（怒鳴る、大声を出す、相手に恐怖を与える言動）
- ◎侮辱的な言動（職員の人格否定、差別的な発言）
- ◎社会通念上不相当な要求（土下座の要求、懲戒処分等の要求）
- ◎長時間の拘束（長時間話を続ける、同じ話を繰り返す）
- ◎SNS等への投稿（区や職員の信用を毀損させる内容や、個人情報等を投稿する行為）
- ◎その他ハラスメント行為（セクシャルハラスメント、モラルハラスメント、SOGI ハラスメント等）

③カスタマー・ハラスメントの行為者

カスタマー・ハラスメントの行為者は、区民や事業者をはじめとした、区の職員が対応する全ての人や事業者等を指します。

また、区職員もカスタマー・ハラスメントを行ってはなりません。

Point!



カスタマー・ハラスメント行為者の例

- ◎区民、事業者、団体、区のサービス利用者、イベント参加者、保護者、他の官公庁職員 等

留意点

区が事業者等と対等な立場で契約を結び、その発注元となる場合等においては、区職員の言動が、契約の相手方に対するカスタマー・ハラスメントとなることがあります。

また、区が権限を有する事務等において、公務員としての立場を濫用した行為については、「公務員職権濫用罪」となるため、これを行ってはならないことは言うまでもありません。

※公務員職権濫用罪（刑法第193条）

公務員がその職権を濫用して、人に義務のないことを行わせ、又は権利の行使を妨害する行為。

第2章 職場における対応

(1) 初期対応の重要性

カスタマー・ハラスメントの発生事案においては、一般的なクレーム対応からカスタマー・ハラスメントに発展することもあります。

適切な初期対応を行い、区民、事業者等からの申出等の内容を深く理解することで、カスタマー・ハラスメントを未然に防ぐことができる場合も少なくありません。

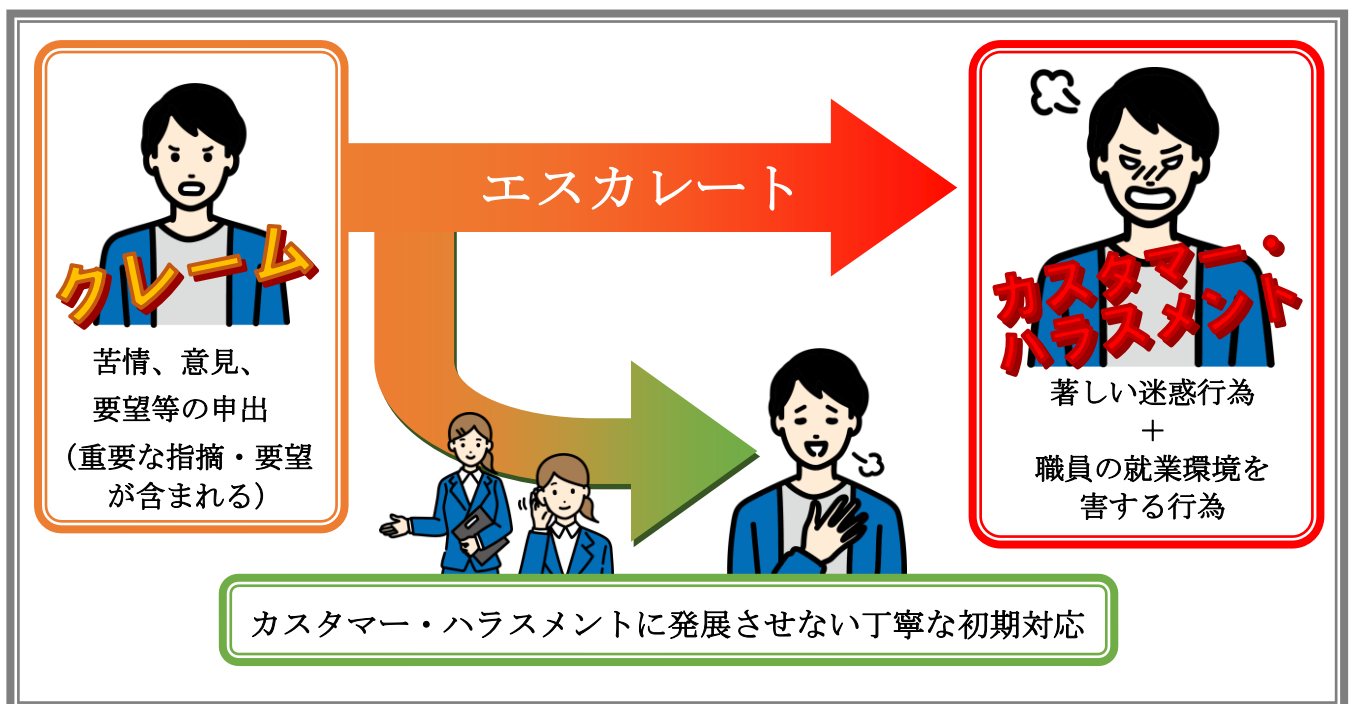
ついては、以下の点に留意し、区民、事業者等との相互理解を深めつつ対応を行うことが重要です。

①クレームとカスタマー・ハラスメントの違い

区の業務においては、日々多くのクレームが寄せられますが、これらのクレームが直ちに迷惑行為に当たるわけではありません。クレームには、区民、事業者等からの意見や、業務の改善につながる重要な指摘・要望が多く含まれている点を理解する必要があります。

また、些細な行き違いから生じるクレームも多くあり、これらは適切に対応することで、カスタマー・ハラスメントへの発展を未然に防ぐことができます。

一方で、職員が適切に対応したにも関わらず、区民、事業者等から職員に対して著しい迷惑行為が行われ、かつ職員の就業環境が害される場合は、クレームの域を超えたカスタマー・ハラスメントに該当します。



- ②クレームをカスタマー・ハラスメントに発展させないために
カスタマー・ハラスメント防止のための、初期対応時のポイントを示します。

Point!



初期対応時の心得

- ◆ 丁寧な言葉遣いや接遇を意識し、寄り添った対応を心がける
⇒寄り添った丁寧な対応は、相手の感情や主張を落ち着かせる効果が期待されます。
- ◆ 相手の主張を聞き取り、置かれている状況や背景、心情等をよく理解する
⇒慎重に聞き取りを行うことで、真に求めている事柄やその正当性が明らかとなる等、より円滑な対応が期待できます。
- ◆ 対応記録を取る
⇒対応時のやりとりは後々重要な資料となることが少なくありません。メモを取ることや録音することなどを相手方に伝え、対応日時、応対した職員名、対応内容、経過、相手の発言等、可能な限り詳細に記録します。
- ◆ 複数人で対応する
⇒複数人での対応は職員の心理的な安心感につながる他、対応記録が取りやすくなるなどのメリットがあります。また、対応者を代えることで、クレームのエスカレートを抑止する効果が期待されます。どのような場合に対応者を代えるか等、職場内で対応をルール化しておきます。

- ③カスタマー・ハラスメントには、組織として毅然とした対応を！

クレームに対し、適切な対応をとったとしてもカスタマー・ハラスメントは起こり得ます。その場合は、冷静・沈着かつ、個人ではなく組織として毅然とした対応を取ります（対応例については P8～10 を参照）。



利用者等からのカスタマー・ハラスメントについて、事業者から相談があった場合

都内事業者については、都条例に基づき各事業者が適切な対応を行うこととされていますが、事業者単独での対応が難しい事案については、警察や各業界団体等、適切な相談先を教示する等の寄り添った対応を心がけましょう。

(2) カスタマー・ハラスメントの判断

クレームがカスタマー・ハラスメントに該当するかどうかは、事案ごとに区民、事業者等との関係性や業務の性質が異なることから、個別に柔軟な判断が求められます。

一方で、クレームとカスタマー・ハラスメントは明確に区別する必要があるため、その判断については“著しい迷惑行為かつ就業環境を害されたかどうか”を要件とするとともに、その態様、内容、時間等を総合的かつ複合的に勘案したうえで、原則所属長が判断します。

以下、カスタマー・ハラスメントと判断され得る行為を例示します。

留意点

区が提供する行政サービスは、民間企業が提供するサービスや商品とは異なる性質をもち、区民の生命や財産、人権に関わるもの、セーフティネットの役割を担うものもあることからカスタマー・ハラスメントの判断においては、慎重な対応が求められることに十分注意が必要です。

◎要求態様

- ・侮辱的な言動（人格を否定する、差別的な発言をする）
- ・威圧的な態度（怒鳴る、大声を出す、暴言）
- ・暴力的な態度（殴る・蹴る、机を叩く、物を投げる）



解説

侮辱的、差別的な暴言や、暴力を伴う要求は、社会通念上クレームの範囲を逸脱しておりカスタマー・ハラスメントと判断される可能性が高いと言えます。

また、職員に恐怖・不安・無力感を与えるような大声、態度、口調についても、その程度によっては“就業環境を害された”と判断されます。

◎要求内容

- ・不当な賠償の要求（金品の要求、特別な待遇の要求）
- ・社会通念上不相当な要求（土下座の強要、懲戒処分 of 要求）



解説

要求の内容が、相当性のある正当な補償である場合を除き、明らかに不当な金品等の要求はカスタマー・ハラスメントと判断される可能性があります。

また、土下座の要求は社会通念上、クレームの域を超えた不当な要求であり、カスタマー・ハラスメントであると考えられます。

◎時間、回数、頻度

- ・長時間の拘束(長時間話を続ける、同じ話を繰り返す)
- ・社会通念上不適切な時間帯の対応（開庁時間外の訪問・入電）
- ・業務に支障が生じる頻度での対応（繰り返しの訪問、終話後すぐに再入電）



解 説

十分な対応や回答を行ったにもかかわらず同様の話を繰り返したり、長時間居座る行為はカスタマー・ハラスメントと判断される可能性があります。

また、早朝や深夜など社会通念上不適切な時間の対応や、同じ話を繰り返す等の長時間の拘束を強いられる場合も、カスタマー・ハラスメントと判断される可能性があります。

留意点

主張の内容には妥当性があるものの、その態様や、時間等が著しく不適切である場合も、カスタマー・ハラスメントと判断される場合があります。

カスタマー・ハラスメントか否かを判断する際には、主張の内容に加えて、その他の状況についても総合的に勘案する必要があります。

(3) カスタマー・ハラスメントへの対応例

区民、事業者等からの行為をカスタマー・ハラスメントに該当すると判断した場合は、カスタマー・ハラスメントと判断した行為を相手に明示するとともに、対応の打ち切りも含めた適切な対処が必要です。以下、想定される対応を例示します。

◎暴言、侮辱、誹謗中傷、高圧的な発言

- ・丁寧な言葉を使い、冷静・沈着に対応します。
- ※過度にへりくだる必要はありません。
- ・大声を出す場合、こちらの声を抑えることで、感情の落ち着きを促します。
- ・相手を挑発したり、相手の挑発に乗らないようにします。
- ・当該行為を続けるようであれば、対応を打ち切らざるを得ない旨を明確に伝えます。

◎土下座、懲戒処分、金品等社会通念上不当な要求

- ・要求には応じられない旨を丁寧に伝えます。
- ・曖昧な回答は避け、対応できない（不要なものも含む）場合は、その旨を明確に伝えます。
- ・相手の主張を鵜呑みにせず、事実関係を確認します。

◎長時間の拘束や執拗な要求

- ・長時間の拘束は、業務に支障が出る旨を伝えます。
- ・何度（または誰に）話されても、回答は変わらない旨を伝えます。
- ・対応時間の目安を設定し、時間を超過しても話が進展しない場合は、対応を打切る旨を明確に伝えます。

解 説



◎対応終了までの基本的な対応の流れ

- ①各対応例に基づき、カスタマー・ハラスメントに該当する行為を止めるよう（もしくは対応できない旨を）丁寧に伝えます。
- ②改善されない場合は、対応を打切る旨を伝えます。
- ③なおも改善されなければ、対応を打切り、退去するよう促します。（電話の場合はこれで終話します）
- ④退去しない場合は施設管理者（庁舎管理者）に報告し、原則所属長が「退去命令」を発します。
- ⑤「退去命令」を、3 回を目安に実施し、なおも退去しない場合は、警察へ通報する旨を伝え、通報します。

Point!



対応終了を告げる時間の目安

対応に進展がなくなつたと判断した後、30分程度を目安とします。

ただし、業務内容や対応する区民、事業者等との関係性を勘案し、必要に応じて相当と考えられる時間を設定します。

なお、来所が複数回に及んでいる場合は、あらかじめ1回あたりの対応時間を、15分～30分を目安に設定し、相手に伝えたいうえで対応します。

留意点

カスタマー・ハラスメントへの対応を行う中で、録音が必要と判断した場合には、原則その旨を相手に伝えたいうえで録音を行います。なお、電話録音用の機器については、庁舎管理担当課でも貸し出しを行っています。

※無断録音は、直ちに違法ではないとされています（最高裁平成12年7月12日）が、第三者への漏えい等があった場合には、プライバシー権の侵害や名誉毀損に該当する可能性があります。これを防ぐため、録音データ等については施錠が可能な保管庫に保管する等、個人情報保護法に基づいた適切な管理等が必要です。

◎区や職員の信用を毀損する SNS 等への投稿行為

ソーシャルメディアにおける職員に対する誹謗中傷等への対応については、法的な措置を含めた専門的知見に基づく対応が必要です。

別添参考資料「ソーシャルメディアにおける区職員に対する誹謗中傷等への対応マニュアル」に基づき対応します。



参考

【職員ネームプレートの見直し】

令和7年2月より、職員の個人情報保護し、ソーシャルメディア等への拡散リスクを軽減するため、ネームプレートの顔写真を廃止し、氏名表記を姓のみの記載に変更しました。

◎暴行、脅迫等明らかな違法行為

- ・直ちに警察に通報するとともに、被害状況等について記録します。
- ・暴行を受けた場合、必要に応じて医療機関を受診するとともに、警察への被害届の提出を検討します。

※公務中に受けた第三者からの加害行為は公務災害となります。

(4) カスタマー・ハラスメント事例の報告、共有

所属長は、カスタマー・ハラスメントと判断される事案が発生した場合、当該事案の発生状況や、顛末、経過等について、所定の様式（総務課の庁内公開サイトに掲載）で総務課へ報告します。

報告のあった事例については、総務課で取りまとめのうえ、カスタマー・ハラスメント対策協議会等の場で定期的に共有のうえ、庁内周知を行います。

また、緊急性があると判断した事案については、適宜庁内へ情報共有します。

第3章 組織体制

(1) 各職場におけるカスタマー・ハラスメントに対する体制の整備

カスタマー・ハラスメントへの対応においては、応対した職員だけに過度な負荷がかからないようにしなければなりません。

所属長は、組織的な対応を図るため、以下のとおり対応の初期段階から対応終了後のフォローまで、実効性のある体制を整えるほか、状況に応じて必要な措置を講じなければなりません。

①初期対応における体制

所属長は、初期対応を行った職員や、特定の職員に負担が集中しないよう、適切なタイミングで他の職員や係長等を対応に加えるなど、複数の職員で対応する体制を整備します。

②カスタマー・ハラスメント事案への対応体制

カスタマー・ハラスメントの判断は原則所属長が行います。所属長は、カスタマー・ハラスメント事案の報告・相談に対し、その判断をするとともに、係長等と協議し対応方針を定めます。

③関連部署との協力体制

所属長は、課内での解決に苦慮する事案については、総務課長に報告・相談するほか、次の対応を検討します。

- ・ 他部署へ影響を及ぼす恐れのある事案

⇒初期対応を行った課の所属長が主体となり、業務上関連する所管課等と情報共有し、対応を検討します。また、区長へのメールや代表電話に入電する可能性があるため、広報広聴課にも情報提供します。

- ・ 区施設からの退去命令を必要とする事案

⇒所属長は、各施設の施設管理者（庁舎管理者）へ情報共有し、対応を検討します。

- ・ 警察との連携を必要とする事案

⇒所属長は、地域生活安全課へ情報共有し、対応を検討します。

- ・ 法的措置を必要とする事案

⇒所属長は、法務担当副参事、区政情報課法規係及び訟務担当へ相談し、対応を検討します。

(2) 区としてのバックアップ・アフターフォロー体制

各課での対応に苦慮する事案については、総務課が相談に応じ、協力して解決に向けた検討を行う他、次の取組みを行います。

①職員の理解促進のための研修

区民、事業者等からの苦情・意見・要望に対し、職員一人ひとりが適切な対応を行うため、職員のカスタマー・ハラスメントに対する理解の促進を目的とした研修を実施します。

②健康相談窓口（カウンセリング）等の活用

カスタマー・ハラスメントへの対応は、職員の心身に大きな負担がかかります。怒りや不満、不安などの負の感情が生じたり、仕事への意欲の低下につながる場合もあるため、職場内でのメンタルサポートがとても重要です。

また、所属長はカスタマー・ハラスメントに直面または、継続的に対応している職員の心身の状態に目を配るとともに、必要に応じて区の健康相談窓口（カウンセリング）等の活用を促し、専門的な見地からも職員に対するケアを行います。

（３）カスタマー・ハラスメント対策協議会

区におけるカスタマー・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（以下「協議会」といいます。）」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。また、必要に応じて弁護士等の専門家の意見を聴くものとします。

①協議会の構成員

協議会の構成員は以下の表のとおりとします。

会長	総務部を担任する副区長
委員	他の副区長
	教育長
	各部長※
	※世田谷区組織規則（平成３年３月世田谷区規則第７号）第12条第１項に規定する部長、同条第２項に規定する室長、同条第３項に規定する担当部長、総合支所長、児童相談所長、世田谷保健所長、世田谷区教育委員会事務局組織規則（平成４年３月世田谷区教育委員会規則第１号）第３条第１項に規定する部長、同条第２項に規定する担当部長及び参事、選挙管理委員会事務局長、監査事務局長、区議会事務局長及び会計管理者

②協議会の所掌事務

- ・カスタマー・ハラスメントに関する情報交換及び連絡調整
- ・カスタマー・ハラスメントに関する対応方針及び再発防止策等の協議
- ・その他会長が必要と認める事項

Point!



再発防止に向けた取組

各職場においては、発生したカスタマー・ハラスメント事案を総務課へ報告するとともに、その対応について検証する他、協議会等の場で共有される庁内で発生したカスタマー・ハラスメント事案を併せて参考にする等、各職場での対応方針について継続的な見直しを行います。

参考資料

令和 2 年 4 月 3 日
令和 7 年 1 0 月 1 日改定
総 務 部 総 務 課

ソーシャルメディアにおける区職員に対する誹謗中傷等への対応マニュアル

1 主旨

ソーシャルメディアにおいて、区職員に対し、職務に起因する悪評の流布や誹謗中傷、個人情報が投稿される等のトラブル（以下「炎上等」という）が発生した場合において、区として適切な対応をとるための手順について定める。

※ソーシャルメディアとは、インターネットを利用して誰でも手軽に情報を発信、共有し、双方向のコミュニケーションが可能なメディアでの総称であり、代表的な例として X（旧 twitter）、YouTube、TikTok 等の SNS（ソーシャルネットワーキングサービス）、ブログ等がある。

2 対応するケース

本マニュアルでは、区職員の職務に起因する炎上等への対応を想定する。

※職務外で発生したトラブルに起因する炎上等については原則対応しないが、状況に応じて本マニュアルに準じた対応を行う。

3 所管課の対応

（１）初期対応

炎上等の発生を確認した場合、原因となった職員の対応等の事実関係について速やかに調査し把握するとともに、総務課、秘書課、広報広聴課に「（様式 1）炎上等発生情報連絡表」により報告する。

（２）問合せ（電話・来庁者）対応

- ① 苦情・問合せ等が殺到する場合には、想定問答集を作成し、統一した対応を行う。
作成した想定問答集は、代表電話を所管する庁舎管理担当課、及び区民の声・やせたがやコールを所管する広報広聴課へ共有する。
- ② 報道機関・区民等による問合せの状況に応じて、所管課のみでの対応が困難な場合は、広報広聴課と連携して対応する。
- ③ 嫌がらせ等の悪質な電話がかかる場合は、庁舎管理担当課から録音可能な電話機を借用し、原則相手に伝えたい証拠保全のため会話内容の録音を行う。
- ④ 来庁者が暴れたり、窓口や電話で大声を出す場合は、「世田谷区カスタマー・ハラスメント防止のための手引」を参照のうえ対応する。

(3) 公表

事案の詳細が確認され、区として情報発信する必要がある重大事案については、広報広聴課と調整のうえ、区のホームページで公表し、事案により報道機関にプレスリリースを行うとともに、総務課及び区議会事務局と調整のうえ、ポスティング等により議会へ情報提供する。

(4) 最新の状況の確認

主に X (旧 twitter)、YouTube、TikTok、Instagram、Facebook、ブログ等を対象に、当該職員の氏名・職場名等を検索キーにして検索を行う。常時監視はできないため、例えば事象発覚後、当初の1週間は1日1回、1週間を経過した場合は、毎週月曜日に検索を行うなど、定期的に状況を確認する。

※誹謗・中傷が事実無根、また個人情報晒されるなどの場合は、削除要求等のため、検索した画面のコピーとプロバイダーなど当該サイトの管理運営者の連絡先を保管する。

(5) 職員のケア

- ① 必要に応じ、当該職員の座席の配置変更やパーテーションの設置などの対応を行う。
- ② 所管課の職員のメンタルヘルスを確保するため、当該職員及び同僚職員等へのカウンセリングや、所属長含めた職場全体のコンサルティングの利用を検討する。
- ③ 当該職員の精神的ダメージが大きいと判断される場合には、職員厚生課と連携し、継続的なカウンセリング、または、産業医面談を通じた医療機関の受診勧奨を行う。

【明らかに悪意のある投稿等（名誉毀損や信用毀損・業務妨害など）への対応手順】

- ① 事実確認（投稿状況の確認、職員からの聴取、侵害範囲の確認）
- ② 証拠保全（投稿状況の保全「投稿内容、IP アドレス等」）
- ③ 警察相談（証拠の提出、今後の対応・連携確認）
- ※立件可能な場合は被害届の提出
- ④ 拡散防止対策に関する弁護士相談（プロバイダー責任制限法に基づく削除要求等）

4 緊急対策会議の開催

総務課長は所管課長の依頼に基づき、必要があると認める場合は緊急対策会議を招集する。緊急対策会議においては、①所管課長の報告による情報共有 ②今後の情報収集等の役割分担 ③対応方針（案）の作成を行う。

【緊急対策会議構成員】

総務課長（会長）、広報広聴課長、DX 推進担当課長、人事課長、職員厚生課長、区政情報課長、秘書課長、庁舎管理担当課長、地域生活安全課長、区議会事務局次長、その他関係課長（所管課長含む）

事務局：総務課総務係

【各課⇒総務課・秘書課・広報広聴課】

炎上等発生情報連絡票（様式1）

1 発生日時	令和 年 月 日 時頃
2 対象の職員	部署名 部 課 係 氏名
3 炎上等発生までの経緯	
4 炎上等の状況	
5 初期対応の内容	
6 その他	
上記のとおり情報連絡をします。 連絡年月日 令和 年 月 日 時 分 部署名 部 課 係 <u>担当者</u> <u>担当者連絡先</u>	

令和7年 10月発行
総務部 総務課