

東京都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

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、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、業務改善や行政サービスの向上につながるものであり、東京都はこれに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。

東京都は、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、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、職員の勤務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、東京都から行政サービスの提供を受ける者又は東京都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。
- 3 1の「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、暴言その他の不当な行為をいう。

第2 任命権者の責務

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じなければならない。

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、必要な措置を講じなければならない。

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 特に悪質と考えられるものへの対処方法をあらかじめ定め、職員に周知するとともに、定めた対処方法を行うこと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・ハラスメントの相談や報告等への対応又は当該カスタマー・ハラスメントに係る事後の対応に当たっては、相談や報告等を行う職員等のプライバシーを保護す

るために必要な措置を講ずる。

- 5 カスタマー・ハラスメントが生じた場合には、再発防止に向けた措置を講ずる。
- 6 カスタマー・ハラスメント防止のための手引を作成する。
- 7 意識啓発のための研修等を実施する。
- 8 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服務規程に規定するなど、文書で職員に明示する。

また、任命権者は、職員がカスタマー・ハラスメントに関する相談や報告等、当該相談等に係る調査への協力その他カスタマー・ハラスメントが生じた場合に対応したことに起因して、当該職員が職場において不利益を受けることがないようにしなければならない。

第3 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、任命権者の講ずる第2の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。職員から相談がなされた場合には、迅速かつ適切に対処しなければならない。
- 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4 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5 ハラスメント防止連絡会議

カスタマー・ハラスメント対策について、各任命権者、関係局、一般財団法人東京都人材支援事業団の担当者及び職員の代表から成る「ハラスメント防止連絡会議」において、各任命権者間の調整、意見交換等を行う。

附 則（令和7年2月10日 6総人職第789号）
この方針は、令和7年4月1日から適用する。

附 則（令和8年9月30日 8総人職第561号）
この方針は、令和8年10月1日から適用する。