令和７(2025)年４月７日
杉並区総務部広報課

「不当要求、カスタマー・ハラスメント対応の基本方針」を策定しました

令和７年４月１日東京都カスタマー・ハラスメント防止条例が施行されました。

都条例には、事業者の責務としてカスタマー・ハラスメントを受けた就業者の安全を確保するとともに、顧客等に対し、その行為の中止の申入れ等の措置を講ずるよう努めることが規定されています。

区では、行政サービスを利用される皆様からのご意見やご指摘には、誠実かつ真摯に対応することとしておりますが、一方で、職員に対する不当要求や著しい迷惑行為など就業環境を害する行為に対しては、職員の安全を確保するため、都条例を踏まえ以下の基本方針により対応いたします。

杉並区の不当要求、カスタマー・ハラスメント対応の基本方針

1　不当要求、カスタマー・ハラスメントは断固として認めません。
2　不当要求、カスタマー・ハラスメントに対応する職員の安全を確保します。
3　不当要求、カスタマー・ハラスメントは、職員の就業環境や人権を害するものとして、警察への通報等も含め毅然と行動し組織的に対応します。
4　不当要求の受入れは、たとえ上司からの命令や議員からの要求であったとしても法令違反等につながることを職員は自覚します。

【岸本聡子杉並区長のコメント】

区は、区民の権利や区民からの声を尊重したうえで、職員へのハラスメント行為にはチームで毅然と対応する手順を定めたマニュアルを作成し、研修などを通じて職員の意識向上を図っています。

４月１日に施行された都条例にある「顧客等と就業者とが対等な立場において相互に尊重する」という理念のもと、区職員を守りつつ、よりよい行政サービスを提供するために、この基本方針により区のハラスメントゼロ宣言を一歩前に進め、職員の働く環境を守っていきます。

【報道機関 問い合わせ先】
危機管理対策課長：０３－３３１２－２１１１　内線１５８１
広報課報道係：０３－３３１２－２１１１　内線１５７５