

東京たま広域資源循環組合職員へのカスタマー・ハラスメントに対する基本方針

1 はじめに

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す。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す。行政サービスの利用者等による意見や要望は、行政サービスの向上や業務改善につながるものであり、(以下「組合」といいます。)はこれに丁寧かつ真摯に対応します。

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す。

組合は、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みます。

2 カスタマー・ハラスメント等の定義

- (1) 職員に対するカスタマー・ハラスメントとは、東京都カスタマー・ハラスメント防止条例（令和6年東京都条例第140号）に基づき、「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、職員の就業環境を害するもの」をいいます。
- (2) (1)の「行政サービスの利用者等」とは、組合から行政サービスの提供を受ける者又は組合の業務に密接に関係する者であって、職員が応対する全ての人をいいます。
- (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います。

3 組合の責務

組合は、職員に対するカスタマー・ハラスメントを防止するため、次の対策を講じます。

- (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、複数人による対応や所属部署及び組織における相談・報告等ができる体制の整備
- (2) カスタマー・ハラスメント防止のためのマニュアルの作成
- (3) 意識啓発のための研修等の実施

4 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ます。また、組合の講ずる取組に協力するよう努めます。

(2) 管理監督職の職員は、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ます。職員から相談がなされた場合には、迅速かつ適切に対処するよう努めます。

5 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留意します。

この基本方針は、決裁の日から適用します。