

中央区カスタマー・ハラスメント防止基本方針の策定について

☞ 本区職員等が安心して働くことができる環境を確保し、良質な区民サービスを提供するため、「中央区カスタマー・ハラスメント防止基本方針」を策定する。

1 内容

国における労働施策推進法等の改正（令和7年法律第63号。以下「法改正」という。）及び東京都カスタマー・ハラスメント防止条例（以下「都条例」という。）の制定、さらに本区の実態調査の結果を踏まえ、中央区カスタマー・ハラスメント防止基本方針（以下「基本方針」という。）を策定する。

2 実態調査

(1) アンケート調査 【別紙1】

対象：中央区職員（会計年度任用職員含む）2,479人
期間：令和7年4月21日～5月2日
回答：1,180人（回答率47.6%）
方法：WEBアンケート・紙アンケート

(2) ヒアリング調査

対象：中央区職員24部署・委託事業者等18事業者
期間：令和7年5月7日～5月15日
方法：対面・オンラインヒアリング

(3) 調査結果（概要）

- ①職員の約24%（過去1年間）がカスタマー・ハラスメント（以下「カスハラ」という。）を経験。
- ②特に区民（一般来庁者含む）による対面対応や電話応対において、威圧的・執拗な言動や精神的な攻撃が多い。
- ③職種別では事務・福祉職、年代別では30歳代までの若手層が受ける割合が多い。

3 基本方針 【別紙2】

基本方針は、法改正や都条例、都の指針（ガイドライン）を踏まえ、職員等が安全で働きやすい環境を確保し、良質な区民サービスを提供するため、区として統一的かつ組織として毅然とカスハラに対応することを目的に策定する。

(1) はじめに

意見や要望は区政の改善やサービス向上に欠かせない重要なものである。一方で、カスハラに該当する行為は、区政運営に悪影響を及ぼすため、組織として毅然と対応する。

中央区カスタマー・ハラスメント防止基本方針の策定について

(2) カスハラの定義

「カスハラ」とは、区民等から職員等に対し、その業務に関して行われる著しい迷惑行為であり、職員の就業環境を害するもの
＊著しい迷惑行為：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、暴言その他不当な行為

(3) カスハラの代表的な行為類型

対面や電話等での威圧的・執拗な言動、精神的な攻撃など

(4) カスハラへの対応

- ①カスハラが疑われる場合は、組織として事実確認を行う。
- ②カスハラに該当すると判断した場合は、職員の安全確保と安定した区民サービスの提供のため、応対中止、庁舎退去命令、警察への通報、法的措置など、厳正に対処する。

(5) カスハラへの対策

- ①応対内容の記録の保存・保管
- ②基本方針等の職員・区民等への周知
- ③研修の実施や相談体制の整備
- ④警察等関係機関との連携
- ⑤全庁的な対応の標準化・共有化

4 今後の予定

- 令和7年 10月中旬 職員にマニュアル配布、説明会開催
11月上旬 企画総務委員会報告
11月 7日 プレスリース
11月10日 公表（ホームページ公開・ポスター掲載）、運用開始

【プレス発表】あり（令和7年11月7日）

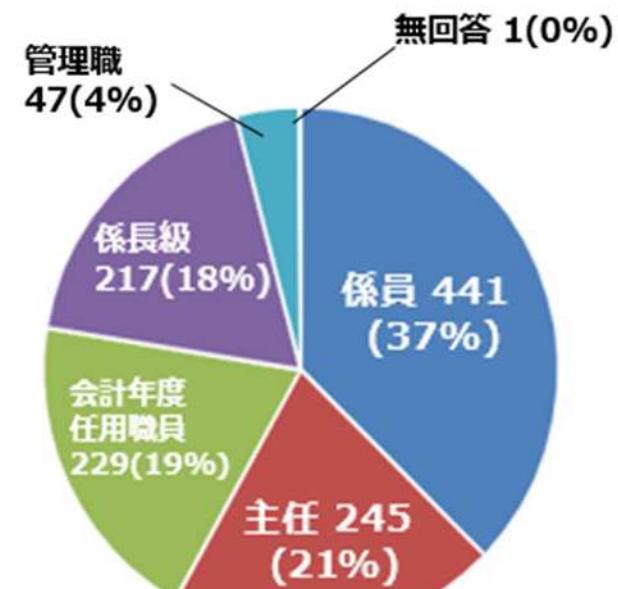
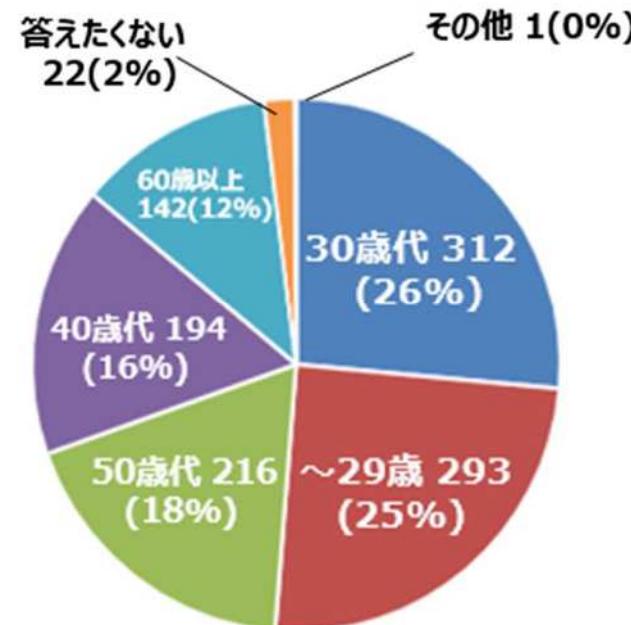
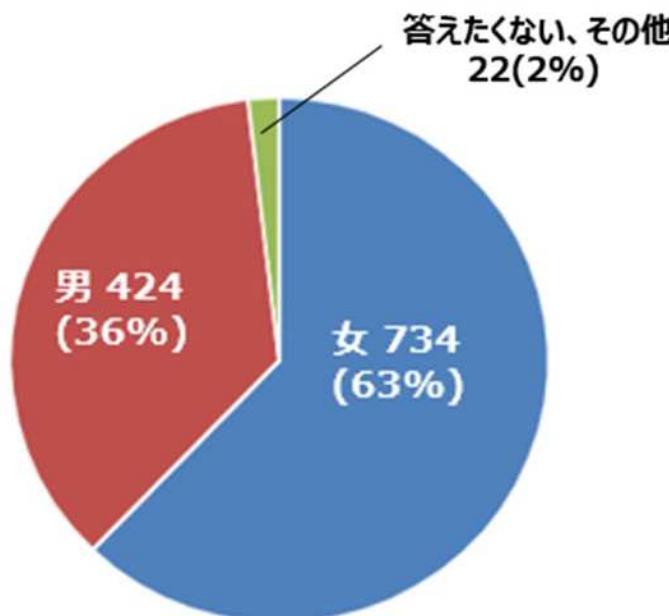
【議会対応】次回開会の企画総務委員会報告

1 調査概要

1-1調査目的

中央区におけるカスター・ハラスメント（以下カスハラ）防止対策に係る方針や対策草案の策定にあたり、本区の実態と課題を把握する。

1-2基本情報（性別・年齢・職層）

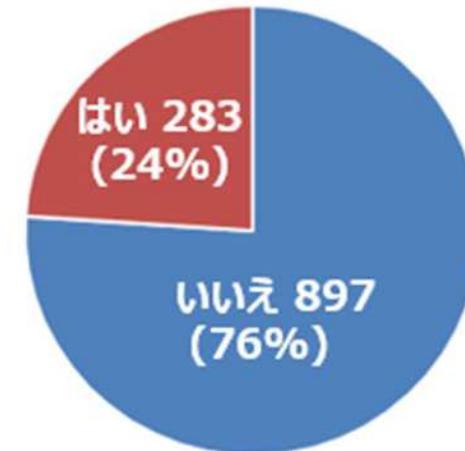


【中央区カスター・ハラスメントに関するアンケート調査結果報告書（抜粋）】

2 カスハラの実態（令和6年度）

2-1 カスハラを受けたことがあるか

| 選択肢 | 回答数 |
|------|-------------|
| いいえ | 897 |
| はい | 283 |
| 回答総数 | 1180 |



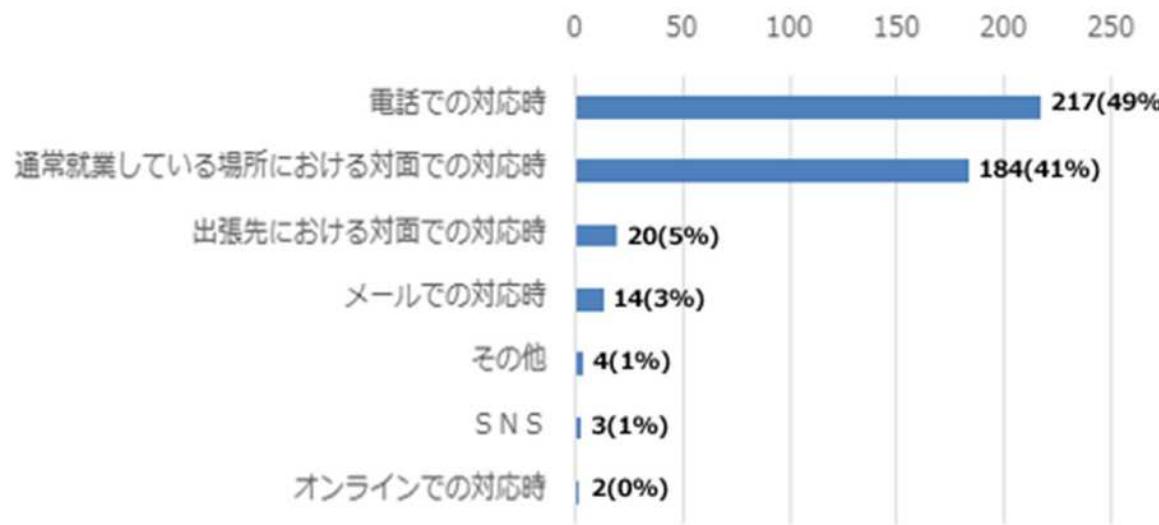
[参考1] 令和3～5年度：はい 314人（27%）、いいえ 866人（73%）

[参考2] 令和6年度総務省調査カスハラ経験有35%（令和3～5年度）

【中央区カスタマー・ハラスメントに関するアンケート調査結果報告書（抜粋）】

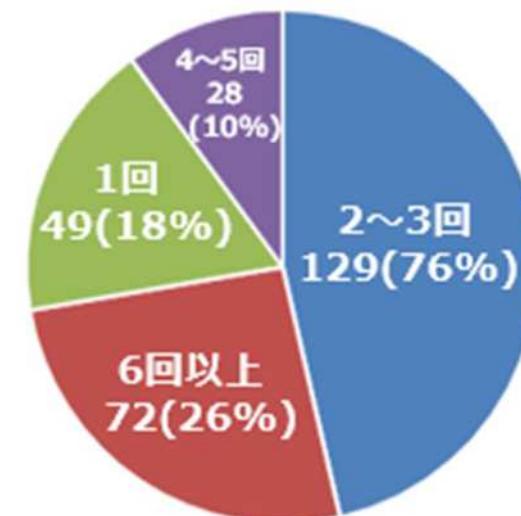
2-2 どこでカスハラを受けたか（複数選択可）

| 選択肢 | 回答数 |
|-----------------------|-----|
| 電話での対応時 | 217 |
| 通常就業している場所における対面での対応時 | 184 |
| 出張先における対面での対応時 | 20 |
| メールでの対応時 | 14 |
| その他 | 4 |
| S N S | 3 |
| オンラインでの対応時 | 2 |
| 無回答 | 5 |
| 回答総数 | 444 |



2-3 カスハラを受けた回数（／年）

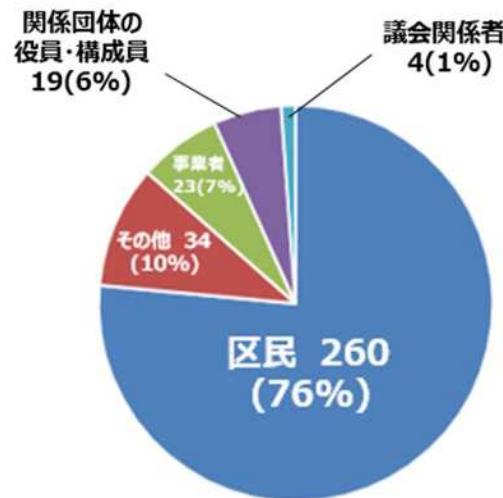
| 選択肢 | 回答数 |
|------|-----|
| 2～3回 | 129 |
| 6回以上 | 72 |
| 1回 | 49 |
| 4～5回 | 28 |
| 無回答 | 5 |
| 回答総数 | 278 |



【中央区カスター・ハラスメントに関するアンケート調査結果報告書（抜粋）】

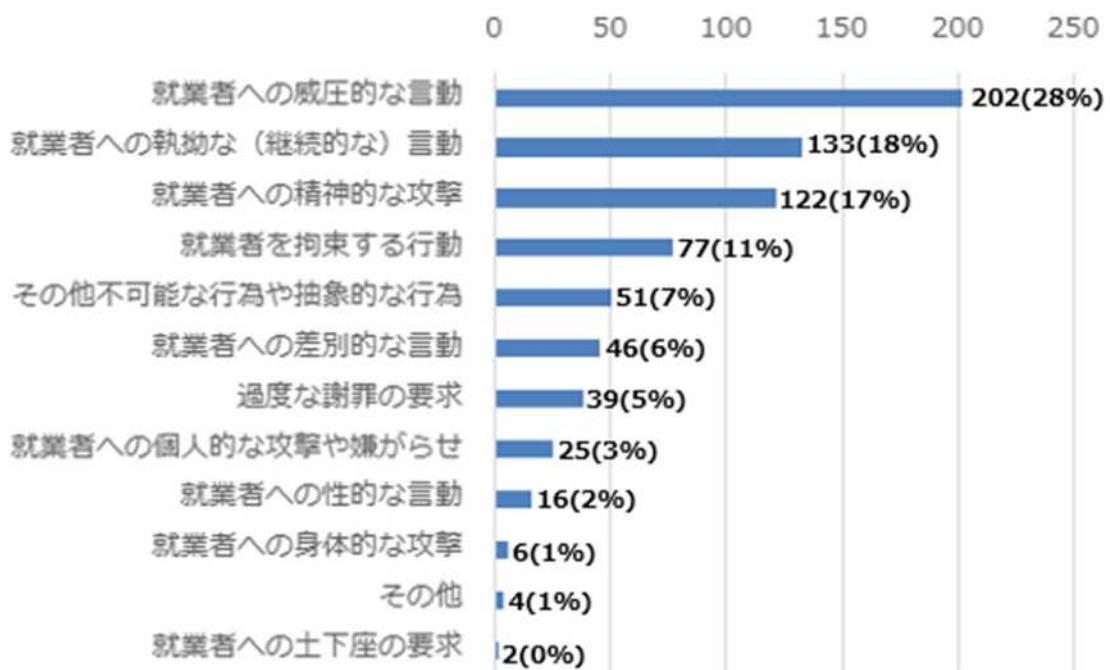
2-4 誰からカスハラを受けたか（複数選択可）

| 選択肢 | 回答数 |
|---|-----|
| 区民（一般来庁者含む） | 260 |
| その他 | 34 |
| 事業者 | 23 |
| 関係団体の役員・構成員（町会、商店街、他自治体、関係企業、その他任意団体など） | 19 |
| 議会関係者 | 4 |
| 無回答 | 4 |
| 回答総数 | 340 |



2-5 どのようなカスハラを受けたか（複数選択可）

| 選択肢 | 回答数 |
|------------------|-----|
| 就業者への威圧的な言動 | 202 |
| 就業者への執拗な（継続的な）言動 | 133 |
| 就業者への精神的な攻撃 | 122 |
| 就業者を拘束する行動 | 77 |
| その他不可能な行為や抽象的な行為 | 51 |
| 就業者への差別的な言動 | 46 |
| 過度な謝罪の要求 | 39 |
| 就業者への個人的な攻撃や嫌がらせ | 25 |
| 就業者への性的な言動 | 16 |
| 就業者への身体的な攻撃 | 6 |
| その他 | 4 |
| 就業者への土下座の要求 | 2 |
| 無回答 | 5 |
| 回答総数 | 723 |



中央区カスタマー・ハラスメント防止基本方針(案)

1はじめに

区民の皆様から寄せられるご意見やご要望は、区政の改善や行政サービスの向上に欠かせない重要なものです。

一方で、暴行や脅迫などの違法行為、正当な理由がない過度な要求や暴言などの不当な行為により、職員の安全や尊厳が脅かされる場合があります。こうした行為は、区政運営全体に悪影響を及ぼすものであり、看過できません。

中央区は、全ての職員が安心して職務に専念できる環境を確保するとともに、区民の皆様に質の高い行政サービスを提供するため、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ます。

2カスタマー・ハラスメントの定義

「カスタマー・ハラスメント」とは、区民等から職員等に対し、その業務に関して行われる著しい迷惑行為であって、職員等の就業環境を害するものをいう。

「区民等」: 中央区から行政サービスの提供を受ける者又は中央区の業務に密接に関係する者であって、職員等が対応するすべての者

「職員等」: 常勤職員、会計年度任用職員、特別職非常勤職員及び派遣職員のほか、委託契約等に係る業務に従事する者など区の業務に従事するすべての者

「著しい迷惑行為」: 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

3カスタマー・ハラスメントにおける代表的な行為類型

| | |
|-------------------|---|
| 威圧的な言動 | 机を叩く／大声をあげる／制度説明を無視して強く要求する |
| 執拗な言動 | 何度も自らの要求を繰り返し主張する／長時間または頻繁に電話や面会を求める |
| 精神的な攻撃 | 人格否定をする発言など暴言をあびせる／長時間にわたり理不尽な叱責や要求を行う |
| 拘束する行動 | 電話や対面で長時間にわたり執拗に対応を要求する |
| 不可能・抽象的な行為 | 「法律をえらる」など不可能な要求をする／「誠意を見せろ」など抽象的な要求をする |
| 差別的な言動 | 「税金泥棒」などの侮辱や蔑視発言をする／職員等の職種や年齢に対し差別的な発言をする |
| 過度な謝罪の要求 | 事実と異なる内容について執拗に謝罪を求める／正当な理由なく、自宅に来て謝罪するよう要求する |

| | |
|--------------------|--|
| 個人への攻撃や嫌がらせ | 特定の職員名を挙げて誹謗中傷をする／職員等の顔を無断で撮影する／職員等の写真等をインターネットに公開する |
| 性的な言動 | わいせつ行為や性的発言をする／職員等の容姿や私生活に関して執拗に言及する |
| 身体的な攻撃 | 殴る、蹴るなどの暴行をする／書類やペンなどの物を投げつける |
| 土下座の要求 | 謝罪の手段として土下座を要求する |

※上記は例示であり、これらに限られるものではありません。

4 カスタマー・ハラスメントへの対応

職員等に対するカスタマー・ハラスメントが疑われる言動があった場合には組織として事実確認を行います。カスタマー・ハラスメントに該当すると判断したときは、職員等の安全を確保し、安定した区民サービスを提供するため、応対中止、庁舎等からの退去命令、警察への通報、法的措置など、厳正に対処します。

5 カスタマー・ハラスメントへの対策

中央区では、職員等の心身の安全確保と良質な行政サービスの提供を両立するため、カスタマー・ハラスメントへの対策を段階的に整備します。

- ・応対内容の記録の保存・管理
- ・基本方針等の職員・区民等への周知
- ・研修の実施や相談体制の整備
- ・警察等関係機関との連携
- ・全庁的な対応の標準化・共有化

6 運用の見直し

社会状況の変化や制度改正、現場の運用実態を踏まえ、定期的な見直しと改善を図り、より実効性のある体制の確立を目指します。

7 おわりに

中央区では、行政サービスのさらなる向上を目指し、区民の皆様からのご意見やご要望に真摯に耳を傾け、丁寧かつ誠実な対応に努めてまいります。

多くの皆様は、適切に行政サービスをご利用いただいており、カスタマー・ハラスメントに該当するような行為は、ごく限られたものと認識しています。

しかしながら、万が一、職員に対するカスタマー・ハラスメント行為が確認された場合は、職員が安心して職務にあたり、区民サービスの提供や区政運営に支障が生じないよう、組織として毅然と対応してまいります。

区民の皆様におかれましては、安心して暮らせるまちを実現するため、ご理解とご協力をお願ひいたします。