

東京二十三区清掃一部事務組合カスタマー・ハラスメント防止基本方針

令和8年9月24日 8清総職第1714号副管理者決定

1 基本的な考え方

東京二十三区清掃一部事務組合（以下「組合」という。）は、区民、事業者その他組合の業務に関係する者から寄せられる意見、要望及び苦情について、組合の運営にあたり貴重なものであり、丁寧かつ真摯に対応している。

一方で、暴行や脅迫などの違法行為、職員の尊厳を傷つける言動、正当な理由がない過度な要求は、職員の職場環境が害されるばかりでなく、行政サービスの質の低下など、重大な影響を及ぼすおそれがある。

このような状況を踏まえ、組合は、職員の人権を守り、職員が心身ともに健康で安心して業務に従事できる職場環境を確保するため、組織として毅然と対応する。

2 カスタマー・ハラスメントの定義

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、「顧客等から就業者に対し、その業務に関して行われる著しい迷惑行為であって、就業環境を害するもの」をいう。ここでいう「顧客等」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職員が応対する全ての者（以下「区民等」という。）を、「就業者」は、組合の常勤職員、再任用職員、会計年度任用職員のほか委託契約等に係る組合の業務に従事する者（以下「職員等」という。）を指す。

【区民等の具体例】

（以下は、例示であり、これらに限られるものではない。）

- ・窓口・対面・電話にて応対する区民
- ・組合が業務を委託した事業者
- ・区収集（直営・雇上車両）の運転手・作業員
- ・持込事業者

【対象となりうる行為例】

（以下は、例示であり、これらに限られるものではない。）

- ・暴言、侮辱その他人格を否定する言動
- ・脅迫又は威嚇的な言動
- ・長時間にわたる拘束又は執拗な要求
- ・土下座の強要や過度な謝罪の要求

- ・ 不当な補償又は特別な取扱いの要求
- ・ 職員へのハラスメント、つきまとい行為
- ・ 無断撮影又はＳＮＳ等による誹謗中傷
- ・ 暴力行為

３ 組合の対応

組合は、カスタマー・ハラスメントと判断される行為が認められた場合には、以下のとおり、組織として毅然とした対応を行う。また、特に必要と判断した場合は、警察への通報や弁護士等に相談を行う。

【対応の具体例】

（以下は、例示であり、これらに限られるものではない。）

- ・ 対応職員の安全確保を行う。
- ・ 行為者に対し、複数人での対応を行う。
- ・ 行為者への対応を打ち切り、又は退去を命じる。

４ 職員への支援

組合は、カスタマー・ハラスメントの被害を受けた職員等に対し、必要な支援を行うための相談窓口を設置する。

附 則

この方針は、令和８年１０月１日から施行する。