

東京都後期高齢者医療広域連合 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

令和 8 年 10 月 1 日策定

東京都後期高齢者医療広域連合（以下、「広域連合」という）は、行政サービスの利用者等による様々な意見や要望が、サービスの向上や、効果的・効率的な行政運営にもつながることから、これらに適切に対応することが必要である。

一方で、職員等に対する暴言や侮辱的な言動、過度な要求、暴力などのカスタマーハラスメントは、職員等の尊厳を不当に傷つけるとともに、業務の円滑な遂行を阻害するものであり、行政サービスの低下や効果的・効率的な行政運営に重大な影響を及ぼす可能性がある。

広域連合は、質の高い行政サービスを継続的に提供するため、職員等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、職員等を守るとともに、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んでいく。

1 定義

職員等（※ 1）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（※ 2）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（※ 3）であって、職員等の勤務環境を害するものをいう。

※ 1 「職員等」とは、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、委託契約に係る業務に従事する者など、広域連合の業務に従事する全ての人をいう。

※ 2 「行政サービスの利用者等」とは、広域連合から行政サービスの提供を受ける者又は広域連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う。

※ 3 「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。

2 カスタマーハラスメントに該当しうる行為

カスタマーハラスメントに該当しうる行為として、次のようなものが挙げられる。

ただし、これらはあくまでも例示であり、これらに限るものではない。

- (1) 暴力行為
- (2) 暴言・侮辱・誹謗中傷
- (3) 威嚇・脅迫
- (4) 職員等の人格の否定・差別的な発言
- (5) 土下座の強要
- (6) 長時間の拘束
- (7) 社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
- (8) 合理性を欠く不当・過剰な要求
- (9) 広域連合や職員の信用を棄損させる内容や個人情報等を SNS 等へ投稿する行為
- (10) 職員へのセクシュアルハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為

3 広域連合の責務

広域連合は、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ずるよう努めます。

また、職員もその業務に関して、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、広域連合は、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、必要な措置を講ずるよう努めます。

- (1) 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します。
- (2) カスタマーハラスメント防止のための手引きを作成します。
- (3) 意識啓発のための研修等を実施します。

4 留意事項

広域連合は、本基本方針の実施にあたり、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。