

一般財団法人大田区環境公社 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3月4日

7環公発第801号

一般財団法人大田区環境公社（以下「公社」という。）は、定款において、「環境公社が先頭に立ち、区民、事業者と手を取り合いながら、環境、社会、経済などの分野で活躍し課題解決することで、『こころやすらぎ未来へはばたく笑顔のまち大田区』の実現に寄与することを目的とする」としている。その実現には、区や地域住民、関係事業者の皆さま（以下「区民等」という。）と公社との協力関係とともに、業務の担い手である職員一人ひとりが安全安心な環境の下で職務に専念できることが不可欠である。

公社では、職員の心身の健康を脅かし、結果として区民サービスの低下を招きかねないカスタマーハラスメントを防止するため、令和7年4月1日施行の「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」、及び令和7年10月10日策定の「大田区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」の趣旨を踏まえ、次のとおり基本方針を定める。

1 定義

カスタマーハラスメントとは、区民等から職員に対し、その業務に関して行われる著しい迷惑行為であって、就業環境を害するものを指す。具体的には、暴言、威圧的な言動、執拗な要求、時間的拘束、身体的・精神的な攻撃、プライバシー侵害などが含まれるが、これらに限らず、社会通念上許容する範囲を超えるものをいう。

2 取組の柱

職員が安心して業務を行える就業環境を守り、質の高い区民サービスを将来にわたって提供し続けるため、次の取組を推進する。

（1）カスタマーハラスメントが発生しにくい環境づくり

ア 的確で丁寧な説明や情報提供、正確かつ迅速な事務処理や作業、デジタル化の推進に基づく事務業務改善等、これらにより区民サービスの「基本品質」を確保する。

イ 必要に応じて物理的な安全対策等を施すことで、カスタマーハラスメントを受けにくい就業環境づくりに努める。

ウ カスタマーハラスメントの知識や対処方法、メンタルヘルスなどこれらに関する情報を適宜提供することで、全ての職員がカスタマーハラスメントに対する対応能力を高めることができるよう努める。

(2) カスタマーハラスメントへの適切かつ毅然とした対応

ア カスタマーハラスメントが発生した際には、職員の安全確保を最優先とし、一人に任せることなく、組織として冷静かつ統一的な対応を行う。

イ カスタマーハラスメントには、毅然と対応する。

ウ 警察や弁護士等との連携を臨機応変に行い、法的手段も視野に入れて対応する。

(3) よりどころの整備及び職員支援

ア 継続的に管理監督者等によるサポートを行うと共に、総務課（カスタマーハラスメント対策担当）などとも連携を密にするなど、組織としてカスタマーハラスメント事案に対応する体制を構築する。

イ さまざまなトラブルに誰もがいつでも相談できる場所と体制を整備する。

ウ 被害を受けた職員に対してその心情に寄り沿ったケアを講じる等、安心して働き続けられるよう適切かつ十分な支援を行う。

(4) 相互理解の促進と信頼関係づくり 掲示等を通じて、公社のカスタマーハラスメント対策への理解と協力をお願いするとともに、正当な意見・要望を基本サービスの向上に活かし、区民等の期待に応じていく。

3 職員の責務

(1) 職員は、区民等の皆様からのご意見やご要望に対して真摯に耳を傾け、常に業務改善等更なる向上に努めなければならない。

(2) 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、自身の業務においてその防止に資する行動をとるよう努めなければならない。

(3) 管理監督者等は、カスタマーハラスメントが行われることのない良好な就業環境を確保するよう努めなければならない。また、職員から相談を受けた場合は、迅速かつ適切に対応しなければならない。

(4) 職員は、カスタマーハラスメントに関する対応や相談に関して知り得た情報を、目的外で使用したり、第三者に漏らしたりしてはならない。

(5) 職員は、業務又は業務外に関わらず、自らがカスタマーハラスメントを行ってはならない。

4 目指す姿

公社は、本方針の下、区民等と職員が互いに尊重し合うことを基本とし、カスタマーハラスメントのない公正で持続可能な事業運営に全力を尽くすことで、「心やすらぎ未来へはばたく 笑顔のまち 大田区」の実現に寄与する。