

職員を守り安全を確保するために、警察官の知見を活かした取り組み

## カスハラ行為に対応するため 新たなマニュアルを作成しました！



昨今カスタマー・ハラスメント（以下、「カスハラ」という）が社会問題として認知が高まる中、区においても同様に、区民からのひどい暴言、長時間の拘束、脅迫、不当な要求等の著しい迷惑行為が、区職員の就業環境を害するものとして課題となっています。カスハラは、対応する職員だけでなく、他の来庁者にも不快や不安な思いを抱かせ、本来提供すべき行政サービスが十分に提供できなくなる可能性があります。

カスハラに屈しないためには、日常からの対策が重要です。このたび、区では、平成16年に暴力団からの行政対象暴力への対応として策定した「杉並区不当要求行為マニュアル」にカスハラ行為の項目を加え、「杉並区不当要求、カスタマー・ハラスメント行為対応マニュアル」を作成しました。作成にあたっては、警視庁から派遣されている地域安全担当課長が中心となり、**警察官の知見**を活かしてより具体的な対応を示しました。

今後、職員に浸透するよう職員向けの説明会を開催し周知を図っていくほか、3月には法律の専門家によるカスハラ対応の研修を行う予定です。

### 【マニュアルの概要】

#### 1 不当要求、カスハラ対応の基本方針

- 対応する職員を守り安全を確保する。
- 不当要求、カスハラには警察への通報等も含め毅然と組織的に対応する。
- 不当要求の受入れは、法令違反等につながることを職員に自覚させ予防する。



#### 2 支援体制

対応する職場を危機管理対策課や庁舎を管理する経理課等が支援し、必要に応じて警察への通報や弁護士の相談につなげるとともに、裁判所への仮処分申請も視野に入れて対応していく。

#### 3 対応方法の例示

区の支援体制のもと、各職場では、例示した不当要求、カスハラの類型ごとの具体的な対応方法を参考に対応していく。

### 【報道機関 問い合わせ先】

危機管理室危機管理対策課：03-3312-2111 内線1583

広報課報道係：03-3312-2111 内線1502