

設楽町職員カスタマーハラスメント対応基本方針

設楽町職員には、全体の奉仕者である地方公務員として、業務遂行上求められる説明責任に基づく丁寧な対応をはじめとする責務を果たすことが求められます。

また、町民サービス向上の観点から、広く町民から意見や要望を聴取する広聴に積極的に取り組むため、職員はその内容の傾聴に努め、丁寧かつ真摯に対応する必要があります。

しかしながら、業務を遂行する過程で特定の個人等からカスタマーハラスメントに相当する行為を受けることがあります。

このことにより、特定の個人等に対する対応に時間が費やされ、他の業務に支障が生じたり、対応した職員が心身に影響を受けることになるなど、結果として町民サービスの低下につながります。

このことから、カスタマーハラスメントに相当する行為に対しては、職員が十分な説明を尽くす等必要な責務を果たした上で、職員に対する言動が一定の限度を超え、職員の就業環境が害される場合には、安定的な町民サービスの提供を図るとともに、職員を守る観点から、組織として毅然と対応してまいります。

令和8年8月19日

設楽町長 土屋 浩