

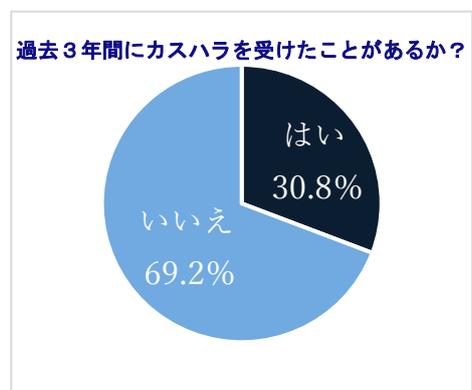
記者発表資料	
令和7年4月4日	
担当課 (担当)	職員課 入江・前田
電話	30-8116 (内線 7140)

カスタマーハラスメント対策を実施します

近年、社会的問題となっているカスタマーハラスメント（以下「カスハラ」）について、職員アンケート等の結果を踏まえ、職員が安心して業務に取り組める環境を整えるために、「**対応マニュアルの策定**」「**カスハラ対応研修の実施**」「**カスハラ予防の周知・啓発活動**」を実施します。【令和7年4月1日から順次実施】

1 職員アンケート結果概要

全職員を対象とした無記名式のアンケートを令和6年5月7日から5月27日の間行い、812名の職員から回答がありました。その結果、「過去3年間にカスハラを受けたことがある」と回答した職員が全体の30.8%でした。その主な報告事例は、暴言や説教、長時間のクレームや居座り、同じ内容を繰り返すクレーム、大声・罵声・脅迫や土下座の強要というものでした。



2 具体的な取組内容

① 対応マニュアル策定

職員がとるべき具体的な対応方法や、組織としてのルールをマニュアル化し、カスハラ防止に取り組んでいます。

② カスハラ対応研修の実施

職員研修計画に「カスハラ対応研修」を組み込み、適切な対応方法を学ぶ研修を実施します。

③ カスハラ防止の周知・啓発

庁舎内にカスハラ防止の啓発ポスターを掲示し、市民の皆様にも周知します。

（参考）名札表記の見直し【実施済】

令和6年10月から「顔写真入りのフルネーム」から「名字のみ」にした新デザインを使用しています。



カスハラ防止啓発ポスターのイメージ