

上尾市職員カスタマー・ハラスメント 基本方針を策定しました

この度本市では、カスタマー・ハラスメントに対する市の基本的な考え方や対応などを定めた全庁的な指針として「上尾市カスタマー・ハラスメント基本方針」を策定しましたので、お知らせします。

これにより、カスタマー・ハラスメントの定義を明確化し、具体的な対応ルールや体制強化を整えるとともに、職員が安心して業務に従事できる環境づくりを目指します。

具体的な取組

- ・ 対応マニュアルの作成
- ・ 職員研修の実施
- ・ 職員の名札を「顔写真無し、名字（ひらがな）のみの表記」へ変更
- ・ カウンター設置の座席表から職員（管理職など一部の職員を除く）の氏名表示を削除
- ・ 周知用ポスターの作成、掲示

ポイント

- 策定にあたり実施した職員アンケートでは、回答した職員1,159人のうち、約38%が過去3年間にカスタマー・ハラスメントと思われる事案を受けた経験があると回答。



その態度、カスハラかも?
～互いに尊重し合える窓口へ～

- 長時間拘束・つきまとい**
「べらべら」「どうだろ」「くどくど」
業務と関係のない一方的な長話や居座りにより、職員を困らせる行為。
- 繰り返し・過剰な要求**
「わたしだけ」
既に対応済みの案件への執拗な要求や、自分だけの特別扱いを求める行為。
- 暴言**
「はやくしろ」などの言葉で職員を威圧し、怯ませる行為。
- 撮影・投稿**
スマホなどで撮影し、研修中傷と共に写真をSNS等へ投稿しようとする行為。

カスタマー・ハラスメントとは
社会通念上許容される範囲を超えた言動により、職員の就業環境が害されること。

毅然とした対応を行います
悪質な場合は警察等と連携し、注意・警告や対応の中止を厳正に行います。

上尾市

【問い合わせ先】

〒362-8501 埼玉県上尾市本町三丁目1番1号 総務部 職員課
担当：内山

電話：048-775-5112 FAX：048-775-9819 Mail：s105000@city.ageo.lg.jp