



二宮町カスタマーハラスメント対応 基本指針を策定しました

カスタマーハラスメントが社会問題となる中、二宮町では、すべての職員が安心して働ける環境を確保するため、カスタマーハラスメント対応に関する基本指針を策定しました。

1 カスタマーハラスメント対応の基本的な考え方

二宮町役場の職員は、行政サービス利用者等からいただくご意見やご要望、ご指摘を町政運営における貴重なご提言として真摯に受け止め、誠実かつ丁寧な対応に努めてまいります。

一方、職員が安心して働ける環境を確保し、質の高い行政サービスを今後も提供していくため、社会通念上許容される範囲を超えた行為に対しては、組織として毅然と対応します。

2 カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントに対しては、複数人での対応や上司によるサポートなど組織的に対応します。

また、状況によっては、警告を行ったうえでの対応の中止や、危険または悪質と判断されるものは、警察への通報や法的な対応を行います。

3 基本的な対策

- (1) カスタマーハラスメントに対する二宮町の基本姿勢の明確化
- (2) 二宮町の基本姿勢について、庁内への掲示、町民等への周知
- (3) 職員向け対応マニュアルの作成による対応方法・手順の明確化
- (4) 庁内環境の整備
- (5) 職員向けの研修の実施
- (6) 職員相談体制の整備
- (7) 職員の個人情報保護対策の強化

【添付資料】

- ・二宮町カスタマーハラスメント対応基本指針
- ・庁内掲示用ポスター

問い合わせ先（担当課直通）

総務部総務課 課長 下條 博史 ☎0463-71-3315

