カスタマーハラスメント対策の実施について

1 趣旨

今日の行政に対する不当要求行為等は、かつてのような暴力団などの反社会勢力によるものではなく、一般市民によって行われることが多くなってきています。

その結果、職員が精神的に疲弊し、当該事務に著しい支障を来すほか、事務効率の低下により、他の市民の皆様への行政サービスの提供にも悪影響を及ぼすなど、様々な問題が生じています。

このような、近年ますます増加しているカスタマーハラスメントから職員を守るとともに、市民の皆様への安定的な行政サービスが提供できるよう、新たに「カスタマーハラスメント（不当要求行為等）対応マニュアル」を策定するとともに、それに基づいたカスタマーハラスメント研修の実施、さらには、名札の表記も変更して、鈴鹿市としてカスタマーハラスメント対策に一体的に取り組んでいきます。

2 内容

（1）カスタマーハラスメント（不当要求行為等）対応マニュアルの策定

①内 容：添付資料のとおり

（2）カスタマーハラスメント研修の実施

①開催日時：令和7年2月12日（水）13：30～15：00、15：30～17：00

②対 象 者：所属長74人

③講 師：楠井法律事務所所属弁護士

（3）名札表記の変更

①名札表記：ひらがな、名字のみ、ローマ字併記

②デザイン：添付資料のとおり

③そ の 他：自身がPRしたい資格等があれば表記することも可能

④変 更 日：令和7年4月1日

（4）今後の取組（予定）

①内 容：カスタマーハラスメント研修の実施
（対象をGLや係員級に拡大）

3 参考資料

- ・カスタマーハラスメント（不当要求行為等）対応マニュアル
- ・名札表記変更デザイン