



カスタマーハラスメント防止対策基本方針・ 対策マニュアルを作成しました

職員の安全と健全な就業環境を守り、行政サービスの質を一層向上させるため、「東海市職員カスタマーハラスメント防止対策基本方針」及び「東海市職員カスタマーハラスメント防止対策マニュアル」を作成しました。

カスタマーハラスメントから職員の健康と就業環境を守り、行政サービスのさらなる向上を図ってまいります。

■東海市職員カスタマーハラスメント防止対策基本方針

職員に対するカスタマーハラスメントが疑われる場合は、事実関係を丁寧に把握した上で、該当すると判断した際には中止を求める警告や対応中止など、組織として毅然と対応します。特に悪質なケースには、警察通報や弁護士相談等を含め、厳正に対応します。

■東海市職員カスタマーハラスメント防止対策マニュアル

カスタマーハラスメントには、通常の接遇とは一線を画した統一的な対応基準が必要と考え、愛知県カスタマーハラスメント防止条例及び各団体共通マニュアルに基づき、市職員を守るための運用基準を定めました。

■詳細（市ホームページ）

<https://www.city.tokai.aichi.jp/shisei/1004129/1010678.html>