

カスタマーハラスメント対策を実施します



令和 7 年（2025 年）9 月 1 日

東 海 市 記 者 会 見 資 料

職 員 課 ・ 検 査 管 財 課

愛知県カスタマーハラスメント防止条例が令和 7 年（2025 年）10 月 1 日に施行されることに伴い、東海市職員へのカスタマーハラスメント防止に向けた対応を進めていきます。

【事業内容】

犯罪の防止、職員への不正な圧力の排除並びに職員の電話応対等接遇の向上を図るため、公共施設の電話の通話を録音します。

- ・庁舎は、3 階電話交換室にある電話交換機に通話録音設備の整備をします。
- ・庁舎外施設は、電話通話録音装置を一括購入し、各電話機に設置します。

【庁舎外施設の主な設置場所】

しあわせ村、中央図書館、芸術劇場、市民館・公民館、コミュニティセンター、児童館 等



【周知方法】

録音する旨を着信の際にアナウンスまたは市ホームページに通話を録音する施設等を掲載します。

【その他】

職員課にて、職員向けの「カスタマーハラスメント対応マニュアル（仮）」を策定する他、カスタマーハラスメントにつながらないように接遇・ハラスメント対策の研修を行う予定です。

【予算措置額】

職員課

＜歳出＞カスタマーハラスメント対策事業 3,870 千円

検査管財課

＜歳出＞庁舎電話通話録音設備整備事業 6,330 千円

問合せ 企画部職員課 担当：熊崎（くまざき） 052-613-7564、0562-38-6176

総務部検査管財課 担当：石井（いしい） 052-613-7538、0562-38-6145