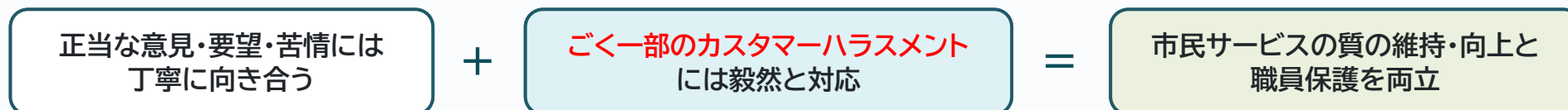


市民サービス向上のため、富谷市カスタマーハラスメント対応指針を策定いたしました。

1 本市が重要視する考え方

市民サービスの維持向上と職員保護の両立



2 対応指針策定の背景

令和7年の法改正により、令和8年10月1日から事業主にカスハラ防止指針の策定が義務化されました。カスタマーハラスメントによって職員の対応時間が奪われると、他の市民のみなさんへのサービスの質の低下につながります。

市民の皆様が公平・公正にサービスを受けられる環境を守るための取組です。

3 カスハラに該当しないもの

- ・正当なご意見、ご要望、苦情
- ・職員の不適切な事務処理等に対する指摘

丁寧に向き合い、適切に対応します。

4 カスハラに該当する可能性のあるもの

- ・同じ内容で複数部署へ執拗に電話
- ・制度上対応できない事項を要求し続ける

カスタマーハラスメントに対する基本方針に基づき対応します。

カスタマーハラスメントに対する基本方針

毅然と対応
職員保護

複数対応・録音・対応打ち切り・警察通報等を状況に応じて実施

所属で組織的に対応

担当職員一人に抱え込まず、上司・所属長が早期に関与

本市側の改善も検証

説明不足、事務の不手際、接遇等を所属で振り返る