

記者発表資料

令和8年4月1日

| | |
|-------|---|
| 件名 | 柳井市職員カスタマーハラスメント対応方針の策定、公表について |
| 日時 | 令和8年4月1日（水） |
| 場所 | |
| 主催 | |
| 内容 | <p>市民の皆様から寄せられる苦情やご意見、ご要望は、市政の推進に当たって貴重なものであり、本市では、これらを誠実に受け止め、適切なサービスが提供できるよう努めています。</p> <p>一方で、中には、窓口や電話対応において、長時間に渡る電話対応、執拗な説明要求や謝罪要求、一方的かつ威圧的な言動など、社会通念上許容される範囲を超え、職員の尊厳を傷つけるものもあります。</p> <p>カスタマーハラスメントは、職員の心身の健康を脅かすだけでなく、職場環境の悪化や通常業務の停滞など、行政サービスの低下につながりかねない重大な問題です。</p> <p>このため、こうした行為から職員を守り、良好な職場環境を確保するとともに、行政サービスを適正に提供するため、組織として毅然と対応できるよう、柳井市職員カスタマーハラスメント対応方針を策定しました。</p> <p>○HPアドレス https://www.city-yanai.jp/soshiki/5/harasment.html (柳井市職員カスタマーハラスメント対応方針)</p> |
| 備考 | |
| 問い合わせ | 総務課 久角・石本 電話 0820-22-2111（内線430） 電子メール somu@city-yanai.jp |