

プレスリリース

報道関係各位

令和7年9月1日 砥部町役場

1 【タイトル】

カスタマーハラスメントから職員を守る！

『砥部町カスタマーハラスメント対策基本方針』を策定

2 【要旨】

改正労働施策総合推進法が可決され、2026 年中にカスタマーハラスメント対策が企業、自治体に義務付けられることを踏まえ、職員の心身の健康と職場環境の保全を図るため、「砥部町カスタマーハラスメント対策基本方針」を定めました。

3 【内容】

町民の皆様をはじめとする行政サービス利用者の方々からのクレームや苦情の多くは、サービス向上又は業務改善に繋がるものであり、砥部町では真摯に対応しておりますが、一部には、要求に根拠のないもの、暴言や迷惑行為を伴うものがあり、対応する職員が疲弊し、職場環境の悪化を招く事例があります。

昨年度末より、通話内容の録音や名札の様式変更（姓のみ表示）などの対策を講じてきましたが、今回、町として基本方針を定め、対応強化を示すことで、カスタマーハラスメントの抑止に繋げ、職員の心身の健康、職場環境の保全を図ってまいります。

○方針名 砥部町カスタマーハラスメント対策基本方針（別紙参照）

○策定日 令和 7 年9月1日

《これまでに砥部町で確認されたカスタマーハラスメントの一例》

- ・同じ要求について、頻繁に架電し、長時間にわたり対応を迫る
- ・職員の態度を批判し、口頭で謝罪したにも関わらず、謝罪文書を要求する
- ・窓口又は電話において、職員の人格を否定又は誹謗中傷する発言を繰り返す
- ・窓口にて大声で怒鳴る、机を叩いて威嚇する



【問い合わせ先】

総務課 人事係 電話：089-962-6110 メール：010somu@town.tobe.ehime.jp