

カスタマーハラスメント対策を実施します！

～和歌山県カスタマーハラスメント対策基本方針を策定しました～

近年、顧客や取引先からの過度な要求、暴言、暴行などの著しい迷惑行為、いわゆる「カスタマーハラスメント」が社会問題となっています。

カスタマーハラスメントに該当する行為は、職員に過度に精神的ストレスを感じさせ、職員の就業環境の悪化を招くほか、通常の業務に支障が生じるなど県民の皆様への行政サービスの低下につながるおそれがあります。

こうした背景を踏まえ、和歌山県ではカスタマーハラスメントから職員を守るとともに、行政サービスを適正に提供するため、カスタマーハラスメントに対する取組の基本姿勢を示した「和歌山県カスタマーハラスメント対策基本方針」を策定しました。

◆基本方針の内容

基本方針には、基本的な考え方、カスタマーハラスメントの定義、カスタマーハラスメントへの対応及び基本的な対策を記載しています。

詳細は、別紙「和歌山県カスタマーハラスメント対策基本方針」を御覧ください。

◆施行年月日

令和7(2025)年4月1日

(連絡先)

総務部 総務管理局 考査課

担当：尾崎、中山

電話：073-441-2135

内線：2116、2135