



富山県立山町 News Release

令和7年7月1日

送付枚数2枚（表紙含む）

「立山町カスタマーハラスメント対応方針」を策定しました。

目的と概要	近年、社会全体で、顧客等からの著しい迷惑行為として「カスタマーハラスメント」への対応について関心が高まっています。 町民をはじめとする関係者から寄せられるご意見や苦情は、町政運営の改善や新たな気づきにつながる大切なものです。 一方で、著しく不当な要求や職員の人格を否定する言動は、能率低下を招き、行政サービスや町政運営に影響を及ぼす重大な問題です。中には、職員の人格や尊厳を不当に傷つける言動や、職場環境を害する言動もあり、これらは、職員に大きな精神的な負担を生じさせるとともに、業務の遅滞や行政サービスの提供に支障を招くおそれがあります。 こうした状況を踏まえ、職員の利益を保護し、公務能率を向上させ、質の高い行政サービスを提供するため、「立山町カスタマーハラスメント対応方針」を策定しました。
内容	別紙
今後の取組予定等	○これまでの取組み 令和6年6月 ・名札の変更（漢字表記からひらがな・ローマ字表記へ変更、顔写真の廃止） ○今後の取組予定 令和7年7月下旬 ・立山町カスタマーハラスメント対応マニュアルの策定 令和7年9月下旬 ・カスタマーハラスメント対応職員研修の開催
町のコメント	社会通念上相当な範囲を超えた言動には、毅然とした態度で組織的に対応します。
問	総務課人事係 担当 田中（Tel076-462-9964）

FAX 送信元：企画政策課企画広報係 076-462-9968