カスタマーハラスメントに対する基本方針

竜王町は、以下の方針に基づいてカスタマーハラスメントに対応します。

１　職員の安全と健康を守ることが最優先

職員の身体的・精神的安全を最優先に、カスタマーハラスメントの予防と対応を行います。

２　正当な苦情対応を妨げない

住民の正当な意見・要望には誠実に対応し、行政サービスの質向上に努めます。カスタマーハラスメント対策は、正当な苦情対応を制限するものではありません。

３　対応を職員個人に任せない

カスタマーハラスメント対応は組織全体の責任です。職員が一人で対応するのではなく、管理職や関係部署が組織的にサポートします。

４　毅然とした対応を行う

カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、対応の打ち切り、退去要求、警察通報など必要な措置を講じます。

５　記録と再発防止

対応内容を記録し、事後検証と再発防止に役立てます。