

所管部課		行政管理部 総務課	部長	矢吹 勇一												
件 名		東大和市カスタマーハラスメント対応マニュアルの策定について														
		区分		1 審議事項	<input type="radio"/>	2 報告事項										
関係事項	条例規則	東大和市庁舎管理規則														
	部課機関	政策経営部人事課														
1. 要 旨																
<p>「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」が令和7年4月から施行され、都内で事業を行う事業者に対してカスタマーハラスメントの防止に向けた手引きの作成その他の措置を講じることが求められていることに鑑み、市として、添付のとおりカスタマーハラスメント対応マニュアルを策定する。</p> <p>(1) 主な内容</p> <table><tr><td>・カスハラ対策の基本</td><td>・カスタマーハラスメントの定義</td></tr><tr><td>・カスハラ進行チャート</td><td>・カスハラ対応の基本</td></tr><tr><td>・カスハラ対応の心得</td><td>・電話対応時の心得</td></tr><tr><td>・庁舎外対応時の心得</td><td>・窓口対応例</td></tr><tr><td>・電話対応例</td><td>・関係法令</td></tr></table> <p>(2) 施行日 決裁日から施行する。</p> <p>(3) 影響及び効果 職員をカスタマーハラスメントから守り、その能力を十分、職務に発揮できるような、良好な就業環境をつくる。</p>							・カスハラ対策の基本	・カスタマーハラスメントの定義	・カスハラ進行チャート	・カスハラ対応の基本	・カスハラ対応の心得	・電話対応時の心得	・庁舎外対応時の心得	・窓口対応例	・電話対応例	・関係法令
・カスハラ対策の基本	・カスタマーハラスメントの定義															
・カスハラ進行チャート	・カスハラ対応の基本															
・カスハラ対応の心得	・電話対応時の心得															
・庁舎外対応時の心得	・窓口対応例															
・電話対応例	・関係法令															
2. 経 過 (現時点に至るまでの経過)																
10月28日庁議の各部報告にて、素案を報告。全庁からの意見を聴取済み。																
11月6日のカスハラ研修の内容も反映。																
3. 留意事項 (問題点等)																
国の動向として、労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律等の一部を改正する法律 (労働施策総合推進法) 等の一部改正が令和7年6月11日に公布され、公布の日から1年6カ月以内に、政令で定める日から施行されることとなっている。この法律により、カスタマーハラスメントを防止するため、事業主には雇用管理上必要な措置が義務付けられることになる。																
4. 主管部処理案 (検討結果等)																
庁議終了後、市長決裁を経て、周知などの必要な事務を進める。																
5. 審議結果																
了承																