

神奈川県庁におけるカスタマーハラスメントの定義

- ① 県民等からの言動のうち、
- ② 業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものであって、
- ③ 職員の就業環境が害されるもの

神奈川県庁カスタマーハラスメント対策基本方針

神奈川県職員は、一部の方からの暴言や長時間の電話、執拗な要求といったカスタマーハラスメントに苦慮しています。こうしたカスタマーハラスメントは県民サービスの低下に繋がるものであり、看過できません。

そこで、次のとおり、神奈川県庁におけるカスタマーハラスメント対策の基本方針を定めます。

- 県では組織が一丸となり、カスタマーハラスメントに毅然と対応します。
 - ・ 特に悪質な要求等に対しては、弁護士と連携し、さらには警察に通報するなど、法的措置も含め、厳正に対処します。
 - ・ 県に落ち度がある場合、そのことは真摯にお詫びします。ただし、それに対する要求等が限度を超える場合は、毅然と対応します。
- 今後も、私たちは、安易にカスタマーハラスメントと決めつけず、真摯に対応してまいります。

皆様のご理解とご協力をお願いいたします。

令和7年3月19日 神奈川県知事 黒岩 祐治