



岐阜県政記者クラブ加盟社 各位

令和7年4月16日（水） 岐阜県発表資料			
担 当 課	担 当 係	担 当 者	電 話 番 号
行政管理課	行政管理係	鷺見	内線 2313 直通 058-272-1141 FAX 058-278-2544

県職員に対するカスタマーハラスメント対策の実施について

県は、職員をカスタマーハラスメント（カスハラ※）から守り、働きやすい環境づくりと円滑な業務遂行につなげるため、下記の対策を推進しています。

記

1 名札表記の見直し

職員が着用する名札については、これまでフルネームの表記を原則としていましたが、本年1月から、名字のみ（漢字・ふりがな）の表記を基本として、その着用や記載内容については所属の実情等を踏まえて判断できることとしました。

2 「カスタマーハラスメント対応ハンドブック」の作成

カスハラに対して、組織として適切に対応できるよう、事案の発生の実態を踏まえて、対応時の基本的な注意事項、言動の態様別の対応方法、相談窓口等をまとめた職員向けのハンドブックを本年3月に作成しました。

このハンドブックにより、組織全体で統一的なカスハラ対応を行っていきます。

3 カスハラ対策機器の導入

電話対応におけるカスハラを抑制を図るため、本年度中に、通話内容を録音する旨の音声メッセージを流すことができる録音装置及びナンバーディスプレイ対応電話機を導入します。

※カスタマーハラスメント（カスハラ）

職場において行われる行政サービスの利用者、取引の相手方、施設の利用者その他の県が行う事業に関係を有する者の言動であって、職員が従事する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ることにより、職員の就業環境を害するもの