

1 目的

町全体でカスハラ防止に取り組み、誰もが安心して働き、円滑に事業活動を行うことができる環境づくりによって、町民生活の向上と健全な地域社会づくりを目指す

2 定義

- ・事業者 企業、個人を含む全事業者（非営利や官公庁を含む）
- ・就業者 事業者の業務に従事する人（役員等を含む）
- ・町職員等 就業者のうち町の機関で業務を行う職員等
- ・顧客等 顧客、利用者等の事業者の業務に関係する人（取引先、利害関係者等を含む）
- ・カスタマーハラスメント 顧客等からの就業者に対する言動で、その業務の性質等に照らして社会通念上許容される範囲を超え、就業環境を害するもの

3 基本理念

- ・カスハラは、就業者に苦痛を与え、心身の健康を害する等その就業環境を害し、事業者の円滑・安定的な事業活動に支障を及ぼし、ひいては、顧客等へのサービスに悪影響を及ぼしかねないという認識の下、地域社会全体で防止を図る
- ・カスハラ防止は、就業者と顧客等が対等な立場で互いに尊重しあうことを旨とする
- ・カスハラ防止対策では、顧客等の正当な申出や要望、権利が侵害されることのないよう、配慮しなければならない

4 カスハラ禁止

何人も、あらゆる場において、カスハラを行ってはならない

5 町の責務

町は、カスハラ防止のための啓発や情報提供、助言等を行い、関係機関と連携して取り組む

6 町の事業者としての対策・目的

町は地方自治体としての特性を踏まえ、公平・公正で、より良いサービスを提供するために、町職員等へのカスハラ防止対策に取り組む

7 事業者の責務

事業者は、事業の特性を踏まえ、カスハラ防止対策に取り組み、他の事業者の就業者にカスハラを行わないよう必要な配慮を行うよう努める

8 就業者・町職員等の責務

就業者・町職員等は、カスハラへの関心・理解を深め、事業者のカスハラ防止対策に協力し、カスハラ防止に資する行動に努める

9 顧客等の責務

顧客等は、カスハラへの関心・理解を深め、就業者に対する言動に必要な注意を払うよう努める