

互尊都市 長岡 ノーカスハラ宣言 オール長岡でカスハラゼロのまちに！

近年増加するカスタマーハラスメントは、働く人を傷つけるのみならず、職場の環境や円滑な事業の実施などに悪影響を及ぼすものであり、社会全体で対応が必要な課題となっています。

互尊翁（ごそんおう）の名で親しまれた長岡の先人、野本恭八郎は、「人間は同等の価値がある者であり、自己を尊敬すべきであるとともに、他人も尊敬すべきである」と説きました。

この互尊の思想を、長岡市民全員で受け継ぎ、あらゆる場面でお互いを尊重し、全ての業界・業種でカスタマーハラスメントのないまちを目指す取り組みをスタートします。

1 オール長岡でカスハラゼロのまちへ

長岡市内で働く全ての人が、安心して働き、持てる力を十分に発揮できる職場環境の確保を目指し、以下の重点項目のもと、企業や市役所など、さまざまな業界・団体が連携して取り組みます。また、市民や消費者に対し、カスタマーハラスメントへの理解を促す取り組みを進めます。

<互尊都市 長岡 ノーカスハラ実現のための重点項目>

- カスタマーハラスメントはいけないという認識の普及・浸透
- 市民や消費者が自分の意見を伝える権利の尊重
- 誰もが安心・安全に働くことができる職場環境づくり

2 事業者の取り組みへの支援（産業界等との連携）

- (1) 「ながおか働き方プラス応援プロジェクト※」賛同企業・団体に対する取り組みの呼びかけ
- (2) 同プロジェクトや長岡商工会議所と連携した実態調査の実施
- (3) 同プロジェクト賛同企業・団体に加え、さまざまな業界・団体を対象として「カスハラ」をテーマとした勉強会を実施
- (4) 市の働き方改革相談員による企業訪問や市ホームページなどを通じた、国をはじめとした支援制度周知の強化
- (5) 長岡商工会議所が行う「カスタマーハラスメント対策ガイド」の配布や研修会などとの連携

※ ながおか働き方プラス応援プロジェクト
市と市内企業・団体が連携し、働きやすい職場を増やすことで、長岡で働くことの魅力づくりや産業の活性化を目指し、平成29年に立ち上げたもの。現在、316社が賛同。

3 市民や消費者への意識啓発

市民や消費者においては、自分の意見を伝える権利が尊重されることも踏まえたうえで、カスタマーハラスメントへの理解を深めていただくとともに、ハラスメントにならない意見の伝え方などについての意識啓発に取り組みます。

- (1) 市有施設や事業所などへの啓発ポスター・パンフレットの設置
- (2) SNS等の活用や消費生活相談における意識啓発

4 市役所の取り組み

長岡市役所においても、カスタマーハラスメントについて組織的に対応するための体制強化や、認識の普及を図るとともに、安心・安全に働くことができる職場環境をつくります。

- (1) カスタマーハラスメントに対する基本方針と、対応マニュアルの策定・公表
- (2) カスタマーハラスメント対応の研修の強化
- (3) 職員の相談対応体制の構築・周知
- (4) 啓発ポスターの掲示
- (5) 電話の自動応答・録音

※ 長岡市職員カスタマーハラスメントに対する基本方針…別紙 1
カスタマーハラスメント対応マニュアル…別紙 2

【参 考】

昨年 9 月に行った全長岡市職員へのアンケート調査では、過去 2 年間に「カスタマーハラスメントを受けた」と回答した職員の割合は約 3 割に上りました。

また、「心身の不調があった」、「医療機関（心療内科など）を受診した」との回答もあり、深刻な状況であることがうかがえます。

（ 問い合わせ：コンプライアンス課
Tel 0258-39-2368 ）