

カスタマーハラスメント防止にご協力ください

カスハラは、通常業務に支障をきたすだけでなく、他の利用者の方へのサービス低下を招きます。

何がカスハラに該当する？

社会通念上許容される範囲を超え、職員の心身や業務に支障を与える言動です。

言動の内容の例

- ・ 行政サービスと無関係な要求
- ・ 法令に違反するような要求
- ・ 職員のプライバシーに関わる要求

手段・態様の例

- ・ 暴言、侮辱、誹謗中傷
- ・ 脅迫、威圧、大声での威嚇
- ・ 暴行、物を投げるなどの攻撃
- ・ 長時間の拘束、居座り、執拗な繰り返し
- ・ SNS等での誹謗中傷、無断撮影
- ・ 土下座の強要 など

正当なご意見やご要望は、丁寧に対応します。カスハラに該当するかの判断は、職員個人ではなく、組織として行います。

カスハラにはこのように対応します

職員の安全を確保し、市民サービスを継続して提供するため、組織として毅然と対応します。

● 状況の確認・複数で対応

上司に相談し、原則複数名で対応します

● 録音・記録の実施

必要に応じて録音し、記録を残します

● 対応時間の設定

面談・電話は原則30分以内とします
※正当な理由がある場合は個別に判断します

● 対応中止・退去依頼 警察・専門機関と連携

悪質な場合、対応を中止し退去をお願いします

市民の皆様へのお願い

すべての方が、気持ちよく手続きや相談ができるよう、ご協力をお願いします。

- ご意見・ご要望は落ち着いてお伝えください
- 感情的な言動や威圧的な態度はお控えください
- 長時間の拘束や繰り返しの要求はご遠慮ください
- SNS等での誹謗中傷はやめてください
- 庁舎内での無断撮影・録音はご遠慮ください

市民の皆様が、気持ちよく手続きや相談ができる環境を守るため、ご理解とご協力をお願いします。