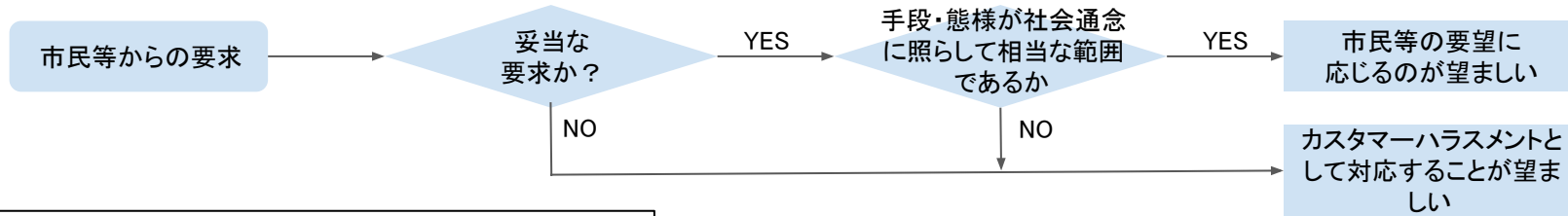


那須塩原市カスタマーハラスメント対策方針【概要版】

カスタマーハラスメントの定義

市民等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、職員の就業環境が害されるもの

カスタマーハラスメントの判断基準 フローチャート



カスタマーハラスメントの分類

①時間拘束型	長時間にわたる拘束(居座り・電話)	④暴力型	殴る、蹴る、たたく、物を投げつける	⑦ネット型	ネット上に名誉を毀損し、プライバシーを侵害する情報を掲載
②リポート型	理不尽な要望の繰返し執拗な面会要求	⑤威嚇・脅迫型	職員の身の危険を脅かす発言 SNSへの投稿のほめかし	⑧セクハラ型	特定の職員へのつきまとい、わいせつ発言や行為、盗撮
③暴言型	怒鳴り声、侮辱的発言 人格の否定や名誉棄損	⑥権威型	執拗に特別扱いするように要求 文書での謝罪や土下座の強要	⑨揚足取り型	言葉尻をとらえたり、粗さがしをして執拗に攻め立てる

カスタマーハラスメント対応の一般的事項

- ①市民等から度重なる、あるいは長時間(おむね30分以上)の要望に対し、丁寧な説明をしても納得していただけない場合、上司や同僚に内容を報告し、カスハラとして対応するか確認する。
- ②カスハラとして判断ができた場合は、対応に上司や同僚が加わり、行為者にカスハラであることを明確に告げ、注意を促す。
- ③注意を聞き入れない場合は、カスハラへの対応には録音する決まりであることを伝え、やり取りを録音する。録音を拒否する場合は、対応を取りやめ、退去等を促す(上司と2人以上で対応する。)