

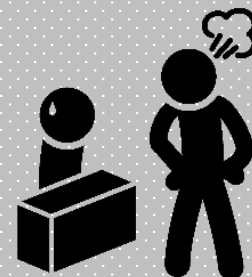
STOP!! カスハラ

その言動、職員の心を傷つけていませんか？

職員を侮辱する
ような発言



過剰な要求や
不当な言いがかり



職員を長時間
拘束する行為



市に過失がない
ことへの対応の要求



《 基本姿勢 》

- ◇ 職員は適切な接遇と傾聴、丁寧な説明に努め、理解していただくためにできる限りの対応を尽くします
- ◇ カスタマーハラスメントに該当する行為が発生した場合は、組織的にき然とした態度で対応します

《 対応方針 》

- ▶ 対応時間は原則「30 分」以内とします
- ▶ 悪質な言動が続く場合は、速やかに対応を打ち切ります
- ▶ 警告に応じない場合は、「退去命令」や「警察への通報」を行います
- ▶ 行政サービスの品質向上や対応時の記録のために、通話の録音や窓口対応を録画することがあります

カスタマーハラスメントに該当する行為の例

- ▶ 身体的な攻撃(暴行、傷害) ▶ 精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言) ▶ 威圧的な言動 ▶ 土下座の要求
- ▶ 継続的な(繰り返される)、執拗な(しつこい)言動 ▶ 拘束的な行動(不退去、居座り、監禁) ▶ 差別的な言動
- ▶ 性的な言動 ▶ 職員個人への攻撃、要求 ▶ 過大な補償や謝罪の要求 など