

神栖市カスタマーハラスメント対策基本方針 (概要版)

1. 基本的な考え方

カスタマーハラスメントに対しては、組織として毅然と対応します

市民の皆様からの貴重な意見は市政の財産として真摯に受け止めますが、職員等に対する不当な要求や人格否定などのカスタマーハラスメント（以下「カスハラ」という。）に該当する行為に対しては、組織として毅然と対応します。

2. カスハラの定義

● カスハラと判断する基準

行政サービス利用者等からのクレームやそれに伴う（類する）言動のうち、その要求内容の妥当性に照らして、要求を実現するための手段や態様が社会通念上不相当であり、その結果として職員の勤務環境が害されるものをいいます。

※客観的に見て社会通念上の範囲内で
行われる苦情は該当しません。

3. カスハラの行為例

- × 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- × 継続的な、執拗な言動（度重なる電話・クレーム）
- × 身体的な攻撃（殴る、蹴る、物を叩く）
- × 精神的な攻撃（恫喝、罵声、暴言の繰り返し）
- × 威圧的な言動（脅迫的・反社会的な言動）
- × その他（セクハラ、SNS等への職員の個人情報公開）

※行為例は例示であり、これらに限られるものではありません

4. カスハラ発生時の対応

職員がカスハラに該当する行為を受けた場合は、職員を守るため、組織として毅然と対応します。

① 組織的対応

複数人で対応し、やり取りは告知のうえ、録音する場合があります。

② 対応の打ち切り

警告しても迷惑行為が続く場合は、その場での対応を終了し、以降の来庁・電話等をお断りする場合があります。

③ 関係機関等への通報

悪質なケースや犯罪行為が確認された場合は速やかに警察等へ通報し、厳正に対処します。

④ ネット対策

インターネット上への職員の個人情報等の掲載時には、削除要請や法的措置を行う場合があります。