

千葉市職員カスタマーハラスメント対応マニュアル（概要）

1 カスタマーハラスメント対策の背景と目的

（1）背景

市民等から寄せられる意見・要望は、さらなるサービス向上や業務改善につながる貴重なものであり、真摯に耳を傾け、丁寧に対応することが重要です。その一方で、暴力行為や威圧的な言動など、職員の尊厳や人格を傷つける行為などもあり、これらの行為は職場環境の悪化や他の市民への行政サービスの低下を招くおそれがあります。

（2）目的

行政サービスの担い手である職員一人ひとりを守り、安心して働き、能力を十分に発揮できる良好な職場環境を確保するとともに、質の高い行政サービスを提供することを目的としています。

2 カスタマーハラスメントの定義

(※1)
行政サービスの利用者等からの言動のうち、要求内容の妥当性を欠くもの、あるいは、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、職員の職場環境が害されるもの (※2)

(※1) 行政サービスを利用する市民等だけでなく、職員が応対する全ての方が該当します。

(※2) 職場環境が不快なものとなったために能力の発揮に重大な悪影響が生じるなど、勤務する上で看過できない程度の支障が生じることをいいます。

3 カスタマーハラスメントの判断

安易にカスタマーハラスメントと判断せず、定義に定めている「要求内容の妥当性」と「要求を実現するための手段・態様が社会通念に照らして相当な範囲か」の2つの観点から総合的に判断します。

4 市民等への対応における基本的な考え方

（1）傾聴・共感・丁寧な対応

傾聴・共感の姿勢で、時には相手に寄り添いながら真摯に話を聴き、必要な説明を行うなど、丁寧な対応を心がけます。

（2）要求内容と事実関係の把握

5W2H（いつ、どこで、だれが、何を、なぜ、どのように、どのくらい）により要求内容と事実関係を正確に把握します。

（3）業務知識や接遇のスキルアップ

日頃から業務知識の習得に努めるとともに、定期的に接遇のあり方を確認するなど、スキルアップを図ります。

5 カスタマーハラスメントへの対応

(1) 組織的な対応

カスタマーハラスメントと疑われる行為があった場合には、複数の職員で対応し、上司に速やかに相談するなど組織的に対応します。

(2) 発言内容の記録

相手とのやりとりについて、書面や録音などにより証拠化を図り、記録を残すようにします。

(3) 毅然とした対応

カスタマーハラスメントと判断した場合は、状況に応じて、警告を行う、対応を終了する、退去を求めるなど毅然とした対応を行います。

(4) 警察や弁護士との連携

悪質な場合、相手の要求内容や態様にに応じて、警察への通報・相談を行うほか、対応にあたり、法的な整理が必要な場合は、弁護士への相談を行うなど、連携して対応します。

6 カスタマーハラスメントの類型と対応例

カスタマーハラスメントの態様を類型化（時間拘束・リピート型、暴言・威嚇・脅迫型等）し、カスタマーハラスメントの判断基準の目安や、様々なケースにおける対応例を整理しました。