

カスタマーハラスメント対応フロー

行政サービスの利用者等の言動に迷惑行為等が発生

↓

担当者が申出・要求内容を丁寧に聴き取り
・冷静に対応する
・事実関係を正確に把握する

- ・要求内容が妥当性を欠いている（根拠とする事実関係や因果関係がないなど）
- ・要求実現ための手段・態様が社会通念上不相当（暴力的、威圧的、継続的など）

↓

上司（補佐等）に相談

→ 所属長に相談

カスタマーハラスメントと判断

↓

状況により上司が対応を交代 又は 同席

組織での対応

- ・複数人で対応する
- ・場所と時間を設定する
- ・所属長は対応しない

要求・事実の確認

- ・要求内容を特定する
 - ・事実関係を確認する
 - ・対応内容を記録する
- ※チェックリストを活用

毅然とした対応

- ・結論を急がない
- ・理由なき書類は作成しない
- ・むやみに謝罪しない

↓

所属長に報告（協議）

【所属長判断で対応可能な事案】

- ・長時間の拘束
（目安：対面60分・電話30分）
- ・職員への執拗な暴言・誹謗中傷など

↓

対応の中断、打ち切り

【緊急性の高い事案】

- ・刑法等の法令に違反するもの
（暴行、脅迫など）
- ・居座り等の行為

↓

警察への通報、退去命令の相談

↓

総務課に報告
（対応記録シートを提出）