カスタマーハラスメント対応フロー

担当者による丁寧な聞き取り

基本姿勢
（1）市民の声の尊重
（2）真摯な初期対応による予防

職員の初期対応
（1）冷静な対応
（2）事実関係の正確な把握
（3）不用意な謝罪の回避

相手の行為が社会通念上許容される範囲を超えた不当な行為となっていないか確認

👉**要求内容**
①行政サービスに関係ない②想定範囲を超える③対応困難・不可能な要求

👉**手段・様態**
①身体的②精神的な攻撃、③威圧的④継続的・執拗な⑤拘束的な⑥性的な言動、⑦嫌がらせ

※要求内容が不当な場合は要求を拒否する。カスハラの該当は、手段・様態により判断する。
※手段・様態が不当な場合は、要求内容によらず、カスハラと判断可能。

基本姿勢
（3）社会通念に基づく判断

公平・公正に行政サービスを提供する必要があることに留意する。

担当者から上司へ相談　⇒　カスハラと判断・方針共有

基本姿勢
（4）職員を守る視点

組織的対応を行う

(1) 連携体制
２人以上で対応、密室を避ける、対応時間を決める（電話 30 分、対面 60 分目安）、必要に応じて所属長の支援、繰り返す事案には統一的対応等

(2) 毅然とした姿勢
冷静かつ短く対応、あいまいな答えは避ける、記録を残す、悪質な発言には注意・対応をやめる、生命・身体・財産が危険な場合は直ちに対応を中止

(3) 法的対応＜必要に応じて検討＞
【対応中】庁舎管理規則に基づく退去命令（行政管理課に依頼）
【対応中】警察に通報（暴行・脅迫・器物損壊）
【事前・事後】顧問弁護士に相談（窓口：行政管理課）
【事前・事後】政策法務推進監に相談
・その他の対応
【事前・事後】人事政策課に相談
【事後】今後の対応方針検討（繰り返しが予想される場合）

該当事案は、対応後報告書（別添様式）を提出

対応後、所属内で情報共有、所属長は必要に応じて対応者の心のケアを実施