

宮崎市カスタマーハラスメント対応指針

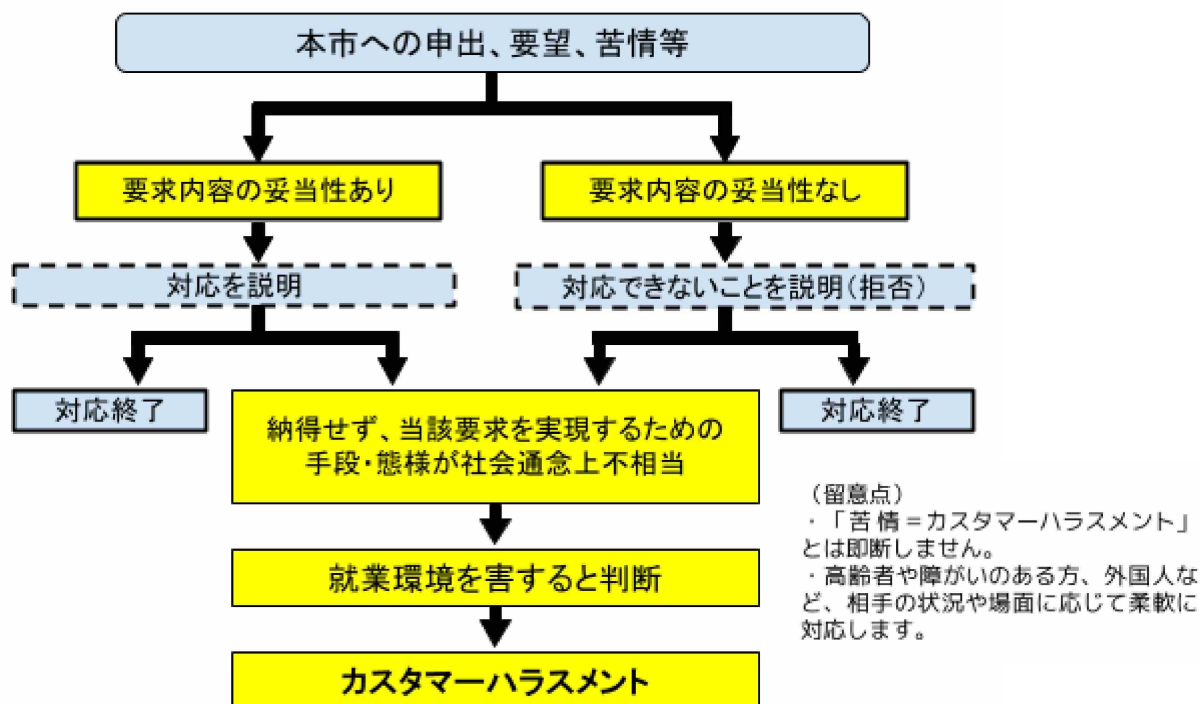
1. 基本的な考え方

- (1) 職員は、市民の声に広く耳を傾け、公平かつ公正に対応します。また、丁寧な説明を通じて、説明責任を果たします。
- (2) 適切な対応を尽くしても、理不尽な言動をする、苦情が著しく長時間に及ぶなど、悪質なものと判断される場合には、職員の健康と就業環境を維持し、他の市民への行政サービスを確保するため、「カスタマーハラスメント」として組織的に対応します。

2. 本市における「カスタマーハラスメント」の定義と判断フロー

行政サービスに関するクレーム・言動のうち、要求内容の妥当性に照らして、当該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あって、職員の就業環境が害されるものとします。

【例】①長時間の拘束や執拗な言動、②暴言、脅迫、③過度の要求や言いがかり、④優位な立場を利用した要求や強要、⑤わいせつな行為・発言、⑥SNSやインターネットでの誹謗中傷など（例示であり、これらに限られるものではありません。）



3. 「カスタマーハラスメント」への対応

- (1) 「カスタマーハラスメント」が疑われる場合には、複数人で対応する、録音・録画するなど、事実関係を正確に記録します。
- (2) 職員が十分な説明責任を果たしているにもかかわらず、その内容に納得せず、居座り続けるような場合には、執務室等からの退去を命じます。
- (3) カスタマーハラスメントの状況や程度に応じて、警察へ通報する、弁護士に相談するなど、法的な対応をとります。
- (4) カスタマーハラスメントの発生防止のため、行政サービスの利用者等に周知・啓発します。