

STOP!! カスタマーハラスメント



職員に対し、下記のような言動・行為が確認された際は、対応を終了させていただく場合や退去を求める場合がありますので、ご理解ください。

01 時間拘束

- 長時間の拘束・居座り
- 長時間の電話
- 時間の拘束、業務に支障を及ぼす行為

※長時間の目安は20～30分 です。



02 リピート型

- 頻繁に来訪し、その度に不当なクレームを行う
- たび重なる電話
- 複数部署にまたがる複数回のクレーム



03 大声、暴言

- 大声、暴言により職員を責める
- 庁舎内で大声をあげて秩序を乱す
- 大声での恫喝、罵声暴言の繰り返し



04 対応者の揚げ足取り

- 自らの要求が通らない場合に言葉尻を捉え、困惑させる
- 当初の話からすり替え、揚げ足を取り、執拗に責め立てる



05 権威型

- 優位な立場にいることを利用した暴言、特別扱いの要求



06 SNSへの投稿

- インターネット上に職員の氏名等を投稿する
- 市役所、職員の信用を毀損させる行為



07 正当な理由のない過度な要求

- 言いがかりによる金銭要求
- 制度上対応できないことへの要求
- 契約内容を超えた過剰な要求



適切な市民サービスを提供するためにも、皆様のご理解とご協力をよろしくお願いいたします。



薩摩川内市