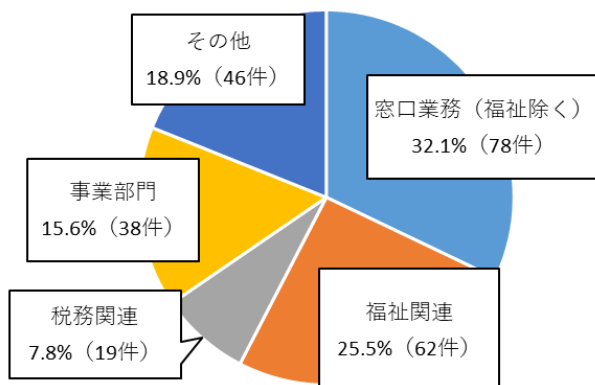


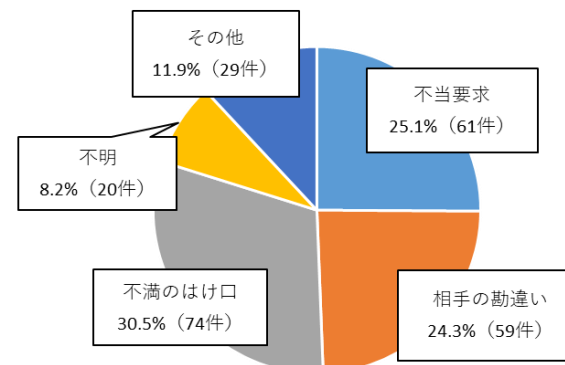
(1) 職員向けアンケートの実施

- 対象者約1,600人（雇用形態問わず）中、556件（約35%）の回答
- 556件の回答中、「過去5年間に於いてカスハラを受けたことがある」との回答は、**243件（43.7%）**

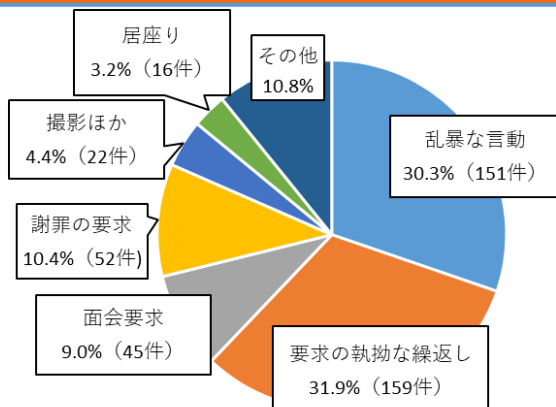
1. カスハラを受けた当時の業務内容



2. カスハラを受けた理由（相手の目的）



3. どのような行為を受けたか



4. 受けた行為の具体的内容（一部）

- ・ 窓口において「殴るぞ」と脅迫された
- ・ ブログにおいて、実名入りで誹謗・中傷された
- ・ 正当な理由なく、慰謝料を要求された
- ・ 自分の要求が通らないことによる長時間の居座りなど

アンケートの結果から、本市においても、マニュアル策定などカスタマーハラスメント対策の強化が必要であると判断

(2) 対策マニュアルの策定

- ・アンケートの結果や国・他の自治体の取組等を参考に、「**中津市カスタマーハラスメント対応マニュアル**」～相談しやすく、働きやすい窓口をつくるために～を策定
- ・中津市職員は、市民等からの意見・要望・不明な点について丁寧に説明し、ご理解いただく義務がある
- ・その責務を果たすため、職員一人ひとりをカスタマーハラスメントから守り、職員がその能力を十分に発揮できる良好な勤務環境を確保する

(3) 市民対応の基本姿勢

<市民に寄り添った対応>

傾聴に徹し、寄り添いながら相手の主張を正確に聞き取る

<市民の特性に応じた対応>

障害がある方や高齢者など市民等の特性に応じる

- ・しかし、ごく一部ではあるが、窓口等において著しい迷惑行為をする方もいる。そういった場合には、マニュアルに沿った対応をとる場合がある。

マニュアルの策定は、決して正しい要望などを妨げるものではなく、我々中津市職員は、全体の奉仕者として市民のお役に立ちたいと考えており、市民に信頼されたいと心から願っている。

(4) カスタマーハラスメントの定義

市民等からの要求で、内容が不当なもの、または、その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

(5) カスタマーハラスメントへの対応

<組織として対応する>

複数の職員での対応、上司への速やかな相談、ハラスメント対策委員会での対応

<毅然と対応する>

状況に応じて、警告を行う、対応を中止するなど毅然とした対応

<法的に対応する>

悪質と判断される場合には、警察に通報する、弁護士に相談するなど法的な対応

<カスタマーハラスメントの類型と対応要領>

類型（右表）に分類のうえ、類型別の具体的な対応要領やポイントを説明

①時間拘束型 長時間の電話や居座りにより職員を長時間拘束 など	②リピート型 正当な理由なく要求を繰り返す行為
③暴言型 大声をあげる行為、侮辱的発言、人格や名誉を毀損する	④暴力型 職員に対する暴力行為
⑤威嚇・脅迫型 職員を怖がらせるような行為	⑥権威型 正当な理由なく、権威を振りかざしたり、特別扱いを要求する
⑦庁舎外拘束型 詳細が分からない状態で庁舎外に職員を呼びつける行為	⑧SNS/インターネット上での誹謗中傷型 SNS等での職員の名誉棄損、プライバシー侵害 など
⑨セクシュアルハラスメント型	職員に対する性的な言動