

カスタマーハラスメント対応マニュアル（概要）

1 カスタマーハラスメントへの対応例

大阪市職員に対するカスタマーハラスメント基本方針に記載している言動の例とその対応例をまとめると、次表のようになります。

言動の例	対応例
身体的な攻撃 ・暴行 ・傷害	・直ちに警察に通報する。
精神的な攻撃 ・脅迫 ・暴言 ・誹謗中傷（SNS への投稿によるものを含む）	・当該言動をやめるよう注意、警告する。
威圧的な言動 ・恫喝 ・罵声 ・土下座の要求 ・特別扱いの要求	・当該言動をやめない場合、対応を終了し、退去を命じる。 ・退去を命じても応じない場合、警察に通報する。
差別的な言動 性的な言動 特定の職員への攻撃や要求	
継続的な（繰り返される）言動 執拗な（しつこい）言動（長時間又は頻繁な電話）	・当該言動をやめるよう注意、警告する。 ・当該言動をやめない場合、 <u>一定時間</u> の経過をもって対応を終了し、退去を命じる。（電話の場合は切電する。） ・退去を命じても応じない場合、警察に通報する。
拘束的な行動（居座り、不退去）	・当該行動をやめるよう注意、警告する。 ・当該行動をやめない場合、 <u>一定時間</u> の経過をもって、退去を命じる。 ・退去を命じても応じない場合、警察に通報する。

※ 上記は例示であり、これらに限るものではありません。

※ 「一定時間」は、「最長でも 30 分」とします。

各所属が所管する事務事業により、市民等との対応に要する時間（平均）も異なることから、「最長でも 30 分」を目安とした上で、あらかじめ職場内で時間を定めて共有し、統一した対応となるようにしてください。

職員は「一定時間」を超過するまで我慢しなければならないということではなく、また、「一定時間」の経過のみをもって形式的に対応を打ち切るのではなく、市民等への対応状況により判断してください。

2 具体的な対応例

具体的な「対応例」（上記表に記載の内容を除く。）及び注意事項は次のとおりです。

- ・複数人で対応する。
- ・対応できないことを伝える。
- ・言動によっては、直ちに警察に通報する。
- ・録音・対応記録等を作成、対応の記録化をする。
- ・インターネット上に誹謗中傷等、プライバシーを侵害する情報が掲載された場合、必要に応じて弁護士や警察に相談した上で、掲載先のホームページ等の運営者（管理人）に削除を求める。