

土浦市カスタマーハラスメント対応マニュアル(概要版)

令和7年10月1日 総務部人事課

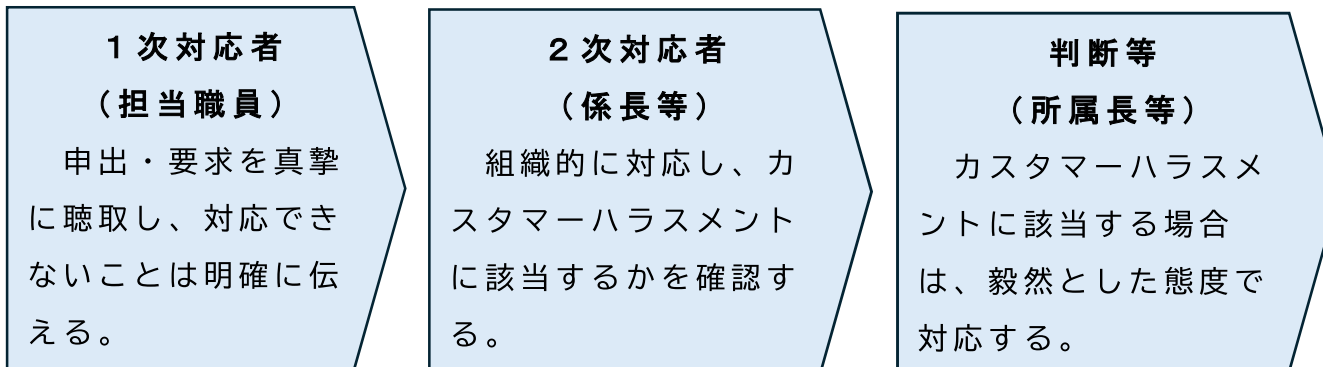
カスタマーハラスメント対応の基本姿勢

市民、事業者、行政サービスの利用者その他の市の事業の関係者（市民等）の意見・要望には、真摯に対応する。
一方で、社会通念上許容される範囲を超える申出や要求に対しては、組織として、毅然とした態度で、法的に対応する。

カスタマーハラスメントの類型と対応方針

カスタマーハラスメントの定義	カスタマーハラスメントの類型と対応方針	
市民等からの申出・要求のうち、その内容に妥当性がないもの、又は申出・要求を実現するための手段・態様が社会通念上許容される範囲を超えたものであって、職員の就業環境が害されるもの  カスタマーハラスメントの判断基準 ○申出・要求の内容に妥当性はあるか ○申出・要求を実現するための手段・態様が社会通念上許容される範囲か	時間拘束型・繰り返し型	暴言・威嚇型
	執拗に同様の申出・要求を繰り返し、職員を長時間拘束 ⇒一定時間の経過をもって対応終了を検討する	怒鳴り声をあげる、暴言で責める、机を叩くなどの威嚇行為などで職員が委縮 ⇒警告後、対応終了を検討する
	権威型	インターネット(SNS等)での誹謗中傷型
	権威や立場の優位性を利用した特別扱いや上位者による対応の要求など ⇒不当な要求には応じない	職員を無断で撮影、インターネット(SNS等)に職員のプライバシーを侵害する情報などを掲載 ⇒撮影や情報の掲載をやめてもらう

カスタマーハラスメントの対応フロー



カスタマーハラスメントの相談体制

相談対応者（係長・課長）
対応方法の検討・実施、相談者のフォロー

相談窓口（人事課）
総合的な相談対応、相談者等の指導・助言