

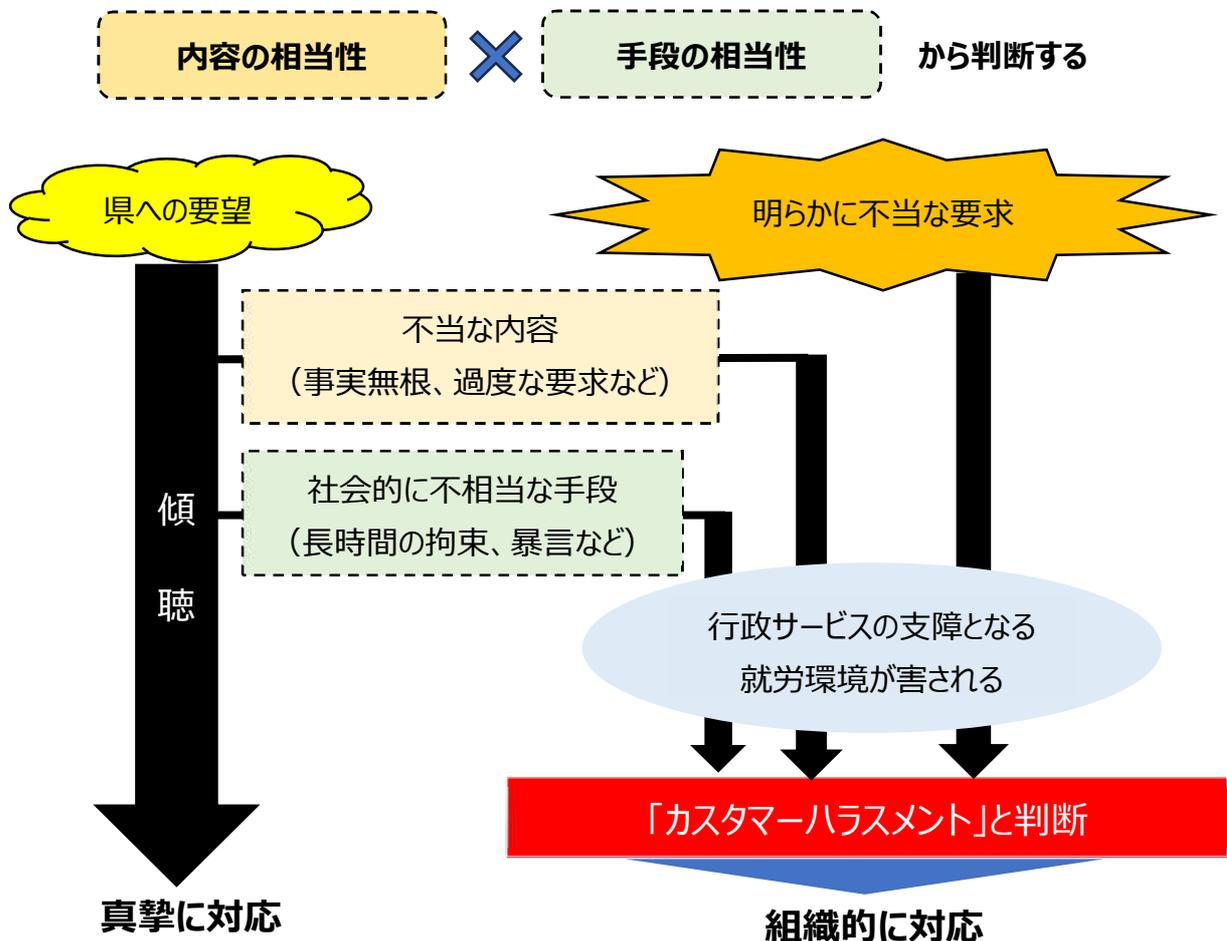
# 佐賀県庁カスタマーハラスメント対応指針

## 1. 基本的な考え方 ～「カスタマーハラスメント」の対応原則～

- 県民の方からの相談に対しては、礼儀正しく、真摯に対応する姿勢が重要であり、そのことが県行政への信頼確保・増進につながるものです。
- また、県民の方から寄せられる意見、苦情は、行政サービスの改善、気づきにつながるものであり、まずは傾聴、共感の姿勢で話を聞くことが基本です。  
そして、県側が明らかに不適切であった場合には、素直に謝罪することも必要です。
- こうした対応を尽くしてもなお、明らかに理不尽な言動をする、苦情が著しく長時間に及ぶなど、苦情が悪質なものと判断される場合には、通常業務や他の県民の方への行政サービス提供を維持するため、「カスタマーハラスメント」として組織的な対応をとる必要があります。
- 「カスタマーハラスメント」に対しては、警告を行う、対応を終了するなど、毅然と対応します。そして、状況に応じて、警察へ通報する、弁護士に相談するなど、法的に対応することとします。

カスタマーハラスメントには、「組織として」、「毅然と」、「法的に」、対応すること

## 2. 「カスタマーハラスメント」の定義と判断フロー



### 3. 「カスタマーハラスメント」判断の留意点

- 安易に「苦情＝カスタマーハラスメント」と決めつけず、まずは「傾聴」、「丁寧かつ真摯な対応」を原則とし、組織的な判断を行うこと。
- 高齢者や障害のある方、外国人など、相手の状況や場面に応じて柔軟な対応が必要なケースがあることを踏まえ、対応終了の判断を行う際には、その必要性を十分に検討すること。
- 相手が暴力を振るう、物を投げるなど、身の危険が迫っている場合には、「カスタマーハラスメントに該当するか」の判断を待たず、ただちに警察に通報するなど、法的に対応すること。
- 複数人で対応する、録音するなどにより、事実関係の正確な記録を行うこと。

### 4. 「カスタマーハラスメント」の種類と、種類ごとの対応方針

<p><b>(A) 拘束・リピート型</b></p> <p>長時間又は頻繁な電話、居座りなど</p> <p>➡ <u>一定時間の経過をもって対応終了を検討する</u></p> <p>&lt;対応例&gt; 「繰り返し話をお聞かせいただき、内容は分かりました。他の業務がありますので、対応を終了させていただきます。」</p>	<p><b>(B) 暴言・威圧型</b></p> <p>大声、暴言、侮辱的な発言など</p> <p>➡ <u>3回以上の警告を目安に対応終了を検討する</u></p> <p>&lt;対応例&gt; 「やめていただけないようですので、対応を終了させていただきます。業務の支障となりますので、お引き取りください。」</p>
<p><b>(C) 権威型</b></p> <p>特別扱いの要求、土下座の要求など</p> <p>➡ <u>丁寧な対応を行うが、要求には応じない</u></p> <p>&lt;対応例&gt; 「（課長を出せと言われても、）組織として対応しているので、引き続き私共で対応させていただきます。」</p>	<p><b>(D) SNS等での誹謗中傷型</b></p> <p>執務室内や職員の撮影、録画など</p> <p>➡ <u>撮影や録画をさせない</u></p> <p>&lt;対応例&gt; 「他のお客様や職員のプライバシーが侵害される可能性がありますので、録画はやめてください。やめていただけない場合は、退室をお願いします。」</p>