



東大和市は 「カスタマーハラスメント対応マニュアル」を策定しました。

カスハラに対し、市として統一的に組織対応が図れるよう、対応マニュアルを策定しました。

窓口・電話対応例を盛り込んだ、実践的なマニュアルです。


※以下、本マニュアルの一部をご紹介します。

カスハラ対策の基本

大切なことは、組織で対応することです。

カスタマーハラスメントは職員に精神的・身体的苦痛を与え、その尊厳や人格を傷つける行為です。
職員一人ひとりをカスタマーハラスメントから守り、その能力を十分、職務に発揮できるような、良好な就業環境をつくることが重要です。

東大和市では、このカスタマーハラスメント対応マニュアルに基づき、組織全体で対応策を決定し、担当者任せにせず、警告や対応の中止など、毅然とした措置を組織として講じていきます。



1

職員をカスタマーハラスメントから守り、その能力を十分、職務に発揮できるような良好な就業環境をつくるため、組織的に対応します。

窓口・電話対応時のカスハラ対応例を具体的に明記し、万が一、職員がカスハラに遭遇した際に即、活用できる実践的な内容となっています。



窓口対応例Ⅰ 【相手が大声を上げたり、怒鳴り散らしている場合】

①大声を出したり、テーブルを叩くような行為に出た場合は、まず注意を促す。
(例)「静かに話して下さい。」
「これ以上大きな声を出しますと、庁舎管理規則(東大和市庁舎管理規則)上、退去していただくことになりますので、静かに話してください。」

②施設管理者(本庁舎の場合は庁舎管理者等、出先機関の場合は各施設長。以下同)に連絡し退去命令の準備を整え、退席を促す。
(例)「これ以上話し合うことはできません。業務の支障となります。お引き取りください。」(3回繰り返し)

③相手の大声等が続いた場合は、施設管理者が管理権に基づく退去命令を出す。
(例)「現在、〇時〇分、直ちに退去してください。」

④退去命令に従わない場合は、警察に対応を委ねることとし、110番通報をするとともに、事件としての証拠を確保するため、メモ、録音などにより、状況の記録(日付・時間・言ったとおりの発言内容など)を忘れずに行う。
(例)「警察に通報します。」
「(通報後)警察に通報しました。」



9

<取材お待ちしております>

東大和市役所行政管理部総務課 担当 岩野 秀夫 (いわの ひでお)

☎ : 042-563-2111 内線 1320 ✉ : sohmu@city.higashiyamato.lg.jp