

窓口相談等における市からのお願い

真摯な対応に努めたにもかかわらず、苦情等が長期化・複雑化し、悪質な事案へと発展した場合は、上司が対応への同席や交代などのフォローを行うとともに、カスタマーハラスメントと認められる場合は、行為への警告や対応の終了を判断します。必要に応じ、所属長が退去を求めることとします。

①

面談（電話含む）の時間は30分を目安に

30分を超過する場合は、対応を終了します。
（内容によってはこの限りではありません。）



②

面談は庁舎内で

面談は複数の職員で対応します。
必要に応じ会話は録音させていただきます。



③

録音・撮影はNG

職員への誹謗中傷などを未然に防ぐため、許可なく撮影等を行うことを禁止します。



④

職員の安全確保

場合によっては、一定の距離を保つなど職員の安全確保を優先します。

脅迫や危害が加えられる恐れがある場合は、直ちに警察へ通報します。

常識的な範囲を逸脱した暴言や要求などの迷惑行為を抑制し、職員が安心して働ける環境を整備しつつ、市政に対する、より建設的なご意見をいただき質の高い行政サービスを提供するために皆様のご理解ご協力をお願いいたします。

由利本荘市総務部総務課