

横浜市 カスタマーハラスメントへの考え方

1 大切な考え方

横浜市は、市民のみなさんの「声」を大切にして、そのとおりだと思ってもらえるかをいつも考えます。

みなさんの意見やお願いは、私たちにとって大切なものなので、ていねいにお話を聞きます。

ただ、みなさんの意見やお願いの中にも、むずかしいものがあります。また、職員が傷ついたり、こわくなったりするものもあります。

そのようなことが続くと、職員が安心して働けなくなり、よいサービスができなくなります。

わたしたちは、いきいきと働けることでみなさんに良いサービスができると考えています。職員を傷つけたり、安心して働くことができなくなるようなひどい言葉や行いには、やめてほしいとはっきり言います。

2 カスタマーハラスメントとは

みなさんから職員に対して、次のようなことを言ったりしたりすることで、職員が仕事をしにくくなること

- ・言っている内容が正しくない

- 多くの人がよくないと考えるやり方や態度

3 カスタマーハラスメントに当てはまる行いの例

ここに書いてあることは例であって、これがすべてではありません。

(1) 「言っている内容が正しくない」場合

- 横浜市のサービスは間違っていないのに文句を言う
- 私たちにできないことを、私たちにお願いする

(2) 「多くの人が『良くない』と考えるやり方や態度」の場合

- なぐる、ける、物をなげつける
- こわがらせたり、悪く言ったり、バカにしたり、ひどいことを言う
- 大声で怒る、にらむ、物をたたく、差別する
- 必要以上に同じことを何度も行ったり言ったりする
- 長い時間帰ろうとしない、職員が他の場所に行くことを許さない
- SNSやインターネットで、職員の悪口を言う
- 相手の顔や体を触ったり、馬鹿にする
- 職員の悪口を言ったり、住所や電話番号などのプライベートなことを聞き出そうとする

- ・むりやり 又は必要以上にお金をほしがる。
- ・むりやり あやまらせようとする

4 カスタマーハラスメントへの 対応について

- ・職員がカスタマーハラスメントかもしれないことを言われたり、されたりしたときは、事実かどうかを調べます。
- ・カスタマーハラスメントだと判断したときは、そのようなことを行ったり言ったりすることは止めてほしいと注意します。
- ・注意をきいてくれないときは、サービスをやめることができます。
- ・ひどい暴力や嫌がらせの場合には、警察へ通報したり、弁護士に相談することもあります。

5 横浜市のカスタマーハラスメント 対策

- ・カスタマーハラスメントをわかりやすく伝えるため、ポスターを作りました。
- ・みなさんへの私たちのサービスを、録画や録音することもあります。
- ・みなさんがSNSで悪口を言ったら、そのSNSの会社に悪口を消してくださいとお願いします。
- ・カスタマーハラスメントについて、職員が勉強します。
- ・カスタマーハラスメントを受けた職員が、相談できるようにします。
- ・ひどい暴力や嫌がらせがあった時には、警察や弁護士に相談することもある

ります。

れいわ ねん がつせいてい
令和 7年 4月 制定 横浜市