

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、よいサービスが出来なくなります。

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

- ・^{おおく}の^{ひと}が^{よく}ないと^{かんが}えるやり^{かた}方や^{たいど}態度

3 カスタマーハラスメントに^あてはまる^{おこな}行^{れい}いの例

ここに^か書いてあることは^{れい}例であって、これがすべてではありません。

(1)「^い言っている^{ないよう}内容が^{ただ}正しくない」^{ばあい}場合

- ・^{よこはまし}横浜市のサービスは^{まちが}間違っていないのに^{もんく}文句を^い言う
- ・^{わたし}私たちにできないことを、^{わたし}私たちにお^{ねが}願いする

(2)「^{おおく}の^{ひと}が『^{よく}ない』と^{かんが}えるやり^{かた}方や^{たいど}態度」の^{ばあい}場合

- ・なぐる、ける、^{もの}物をなげつける
- ・こわがらせたり、^{わる}悪く^い言ったり、バカにしたり、ひどいことを^い言う
- ・^{おおごえ}大声で^{おこ}怒る、にらむ、^{もの}物をたたく、^{さべつ}差別する
- ・^{ひつよういじょう}必要以上に^{おな}同じことを^{なんど}何度も^{おこな}行ったり^い言ったりする
- ・^{なが}長い時間^{じかん}帰ろうとしない、^{しょくいん}職員が^{ほか}他の^{ばしょ}場所に行くことを^{ゆる}許さない
- ・^{えすえぬえす}SNSやインターネットで、^{しょくいん}職員^{わるくち}の悪口を^い言う
- ・^{あいて}相手の^{かお}顔や^{からだ}体を^{さわ}触ったり、^{ばか}馬鹿にする
- ・^{しょくいん}職員^{わるくち}の悪口を^い言ったり、^{じゅうしょ}住所や^{でんわばんごう}電話番号などのプライベートなことを^き聞き出^だそうとする

・むりやり ^{また}又は ^{ひつよういじょう}必要以上 ^{かね}にお金をほしがる。

・むりやり あやませようとする

4 カスタマーハラスメントへの ^{たいおう}対応について

・ ^{しよくいん}職員がカスタマーハラスメントかもしれないことを ^い言われたり、されたりしたと

きは、^{じじつ}事実 ^{しら}かどうかを調べます。

・ カスタマーハラスメントだと ^{はんだん}判断したときは、そのようなことを ^{おこな}行ったり

^い言ったりすることは ^や止めてほしいと ^{ちゅうい}注意します。

・ ^{ちゅうい}注意をきいてくれないときは、サービスをやめることがあります。

・ ひどい ^{ぼうりよく}暴力や ^{いや}嫌がらせの ^{ばあい}場合には、^{けいさつ}警察へ ^{つうほう}通報したり、^{べんごし}弁護士に ^{そうだん}相談することもあります。

5 ^{よこはまし}横浜市のカスタマーハラスメント ^{たいさく}対策

・ カスタマーハラスメントをわかりやすく ^{つた}伝えるため、ポスターを ^{つく}作りました。

・ みなさんへの ^{わたし}私たちのサービスを、^{ろくが}録画や ^{ろくおん}録音することもあります。

・ みなさんが ^{えすえぬえす}SNSで ^{わるくち}悪口を ^い言ったら、その ^{えすえぬえす}SNSの ^{かいしゃ}会社に ^{わるくち}悪口を ^け消してくださいと ^{ねが}お願いします。

・ カスタマーハラスメントについて、^{しよくいん}職員が ^{べんきょう}勉強します。

・ カスタマーハラスメントを ^う受けた ^{しよくいん}職員が、^{そうだん}相談できるようにします。

・ ひどい ^{ぼうりよく}暴力や ^{いや}嫌がらせがあった ^{とき}時には、^{けいさつ}警察や ^{べんごし}弁護士に ^{そうだん}相談することもある

ります。

令和 7 年 4 月 制定
よこ はま し
横 浜 市