

カスタマーハラスメントに対する対応方針について

伊勢原市では、全ての市民の皆様に質の高い行政サービスを適正に提供するとともに、職員が安心して業務に従事できる職場環境を維持するため、伊勢原市職員のカスタマーハラスメント対応基本指針に基づいた具体的な対応方針として「カスタマーハラスメントに対する対応方針」を定めています。

1. 公務に支障が出るほどの面会要求はお断りすることがあります。
2. 暴言、威嚇、業務妨害(正当でない長時間の対応要求等)があった場合、市役所等から退去を命じることがあります。
3. 退去命令に3回従わない場合、器物損壊、凶器持ち込み、職員・来庁者・利用者への暴行などがあった場合、警察に通報します。
4. 暴言や長時間にわたる同様の主張(30分を目安)がある電話や窓口対応は、警告後に対応を打ち切ることがあります。
5. 法令に基づかない補償、特別扱い、謝罪文作成などの要求には応じません。

なお、この対応方針の適用対象は市民に限定されず、特定の役職・属性・立場を問わず市の業務に関係するあらゆる関係者に適用されます。

職員一同、誠心誠意、適正なサービス提供に努めてまいります。
市民の皆様におかれましても、互いに尊重し合える関係づくりに
ご理解とご協力をお願いいたします。