



はじめに

広島西部山系砂防事務所は、地域の安心・安全を目指し、砂防事業に取り組んでいます。事業を進めるにあたっては、地域住民や契約または協議の相手方等(以下「相手方等」)に対して真摯に対応し、信頼や期待に応えることで、より質の高い行政サービスを提供することを心掛けています。

一方で、相手方等からの常識の範囲を超えた要求や言動の中には、当事務所職員の人格を否定する言動、暴力、セクシュアルハラスメント等の職員の尊厳を傷つけるものもあり、これら行為は、職場環境の悪化を招くものです。

わたしたちは、職員の人権を尊重するため、これらの要求や言動に対しては、当該相手方等に対し、誠意をもって対応しつつも、毅然とした態度で対応します。

もし、相手方等からこれら『カスタマーハラスメント』に該当すると思われる行為を受けた際は、当該職員から上司または上部機関等に報告・相談することを奨励しており、相談があった際には組織的に対応することとしています。

カスタマーハラスメントの定義

相手方等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、当事務所職員の就業環境が害されるもの。

【該当する行為】

以下の記載は例示でありこれらに限られるものではありません。

- ✓ 居座り、長時間の電話など、正当な理由なく、職員を長時間拘束する
- ✓ 自宅等に呼びつけて長時間拘束する
- ✓ 正当な理由なく、何度も電話や来訪をする
- ✓ 大声で怒鳴る
- ✓ 常識を越えた乱暴な話し方をする
- ✓ 職員に対する侮辱的な発言
- ✓ 職員に対して強く命令する発言
- ✓ 権威により職員に威張り散らす行為
- ✓ 暴力をふるう行為
- ✓ 物を乱暴に扱う行為
- ✓ インターネット上に職員の個人情報や等事務所に不利益内容を掲載する
- ✓ 職員に対するセクシュアルハラスメント

カスタマーハラスメントへの対応姿勢

当事務所の職員一人ひとりを守るため、カスタマーハラスメントが行われた場合には、相手方等との対応を中止または一時中断させていただく場合があります。

さらに、悪質と判断される行為を認めた場合は、警察・弁護士等のしかるべき機関に相談のうえ、厳正に対処します。

暴力、暴言、土下座の強要…

そのクレーム、やりすぎていませんか？



STOP! カスタマーハラスメント

—みなさまに気持ちよく過ごしていただくために—

カスタマーハラスメントとは？

カスタマーハラスメントとは、例えば、
・過大な要求や不当な言いがかりなど、主張内容等に問題があるもの
・主張する内容には正当性があるが、暴力や暴言など、主張方法に問題があるものが考えられます。
暴力行為を始め、中には犯罪行為に当たる可能性のあるものも含まれます。

意見を伝える際のポイント

意見がきちんと相手に伝わるように、従業員に意見を伝える際には、以下の点を意識してみてください。

- ① ひと呼吸、置きましょう！
- ② 言いたいこと、要求したいことを明確に、そして理由を丁寧に伝えましょう！
- ③ 従業員の説明も聞きましょう！