行政対象暴力・カスタマーハラスメント対応フロー

担当者による申出・要求内容の聞き取り

・冷静に対応する。
・事実関係を正確に聞き取る。
・誠実に説明する。

↓

行政対象暴力・カスタマーハラスメントへの該当有無の確認

・申出・要求内容に妥当性がない。
・手段、態様等が社会通念上不相当（暴力的、威圧的、継続的、拘束的、差別的又は性的など）

↓

担当者から上司等に相談

↓

行政対象暴力・カスタマーハラスメントに該当する又は該当する疑いがあると判断

↓

【組織的対応】

担当者の孤立を防ぎ、職員を守るため、組織全体で対応する。

・防災危機管理課、関係部署との連携
・複数人での対応
・録音・録画等による事実把握

※行政対象暴力・カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、状況に応じて注意、警告、対応の打ち切り、庁舎からの退去命令を行うなど、組織として毅然と対応する。また、事案によっては警察への通報や弁護士への相談を行うなど法的に対応する。

↓

【事後対応】

・事実関係の記録作成
・関係部署への情報共有（防災危機管理課、人事担当課、庁舎管理担当課等）
・再訪問、再連絡への対応方針の検討、弁護士との連携、警察への相談
・職員に対するケア（人事担当課等）