

暴力、暴言、土下座の強要…



—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、市職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 市職員の説明も聞きましょう!

不当要求行為等に対しては「**橿原市職員の公正な職務の執行の確保に関する条例**」に基づいて対処します。

橿原市長