

長崎県カスタマーハラスメント対応基本方針

1. 基本的な考え方

- 長崎県職員は、県民をはじめとする行政サービスの利用者等(以下「県民等」という。)から寄せられるご意見や要望、苦情等の重要性を理解し、誠実にその内容を受け止め、丁寧かつ真摯に対応します。
- しかしながら、その過程において、過度な要求や職員の人格を否定する言動などの行為は、職員の尊厳を傷つけ、職場環境の悪化や通常業務の遅滞など、他の利用者への行政サービスの低下を招く可能性があります。
- こうした場合、これらの要求や言動に対しては、職員を守るとともに、適正な行政サービスを提供していくためにも、組織として毅然とした態度で対応します。

2. 長崎県におけるカスタマーハラスメントの定義

- 県民等からの申出・要求等のうち、次のいずれか、あるいは両方の行為により、職員の勤務環境が害されるものとします。

(1)申出・要求内容等に妥当性がないもの

正当な理由のない過度な要求や揚げ足取り・言いがかりなど、根拠とする事実関係や因果関係がないもの、そもそも県行政に全く関係がない内容など、申出・要求内容等に妥当性がないもの。

【例】 ※以下は例示であり、これらに限るものではありません。

- ・ 事実や根拠がないこと、県に過失がないことに対する対応への要求
- ・ 県に対する過大な謝罪や補償の要求
- ・ 意味不明な申出や長時間に及ぶ単なる世間話・雑談等
- ・ 言葉尻を捉える、粗探しに終始するなどの嫌がらせ

(2)申出・要求等を実現するための手段・態様が社会通念に照らし不相当なもの

申出・要求内容等には妥当性があるものの、その手段・態様が執拗的・拘束的・威圧的など、社会通念上不相当なもの。

【例】 ※以下は例示であり、これらに限るものではありません。

- ・ 十分な説明(回答)を尽くしても、繰り返し同じ申出等を執拗に行うもの
- ・ 職員からの説明を無視し、または説明を遮り、一方的に要求を行うもの
- ・ 対応する職員に対し、人格否定や侮辱的な発言、差別的・性的な言動を行うもの
- ・ 「知事に会わせろ」、「上司を出せ」など、大声での要求
- ・ 職員の過失に対し、土下座を求めたり、文書での謝罪を要求したり、過度な対応の強要
- ・ SNSへの投稿等による県への誹謗中傷や職員の氏名等の公開

3. カスタマーハラスメントの態様

○本県では、前述の「(2)申出・要求等を実現するための手段・態様が社会通念に照らし不相当なもの」に関して、厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」で分類されている顧客等からの行為のうち、性質が近いものを一部統合し、次のとおり5つの類型に分類することにより、態様別に対策を講じることとします。

※以下は例示であり、これらに限るものではありません。

(1) 反復・時間拘束型

長時間の電話や居座り、繰り返しの電話での問い合わせなど、執拗に同様の申出・要求等を繰り返し、その対応に職員が長時間拘束され、職場環境や業務遂行に支障をきたすおそれがある行為。

【例】

- ・ 頻繁な来庁又は電話により執拗にクレーム等を行う
- ・ 誠実に十分な説明を尽くすも繰り返し同じ申出や要求等を行う
- ・ 複数の所属にまたがり同様のクレーム等を執拗に繰り返す
- ・ 自宅等に職員を呼びつけて長時間拘束する

(2) 暴言・脅迫・暴力型

大声で怒鳴る、侮辱的な発言や人格を否定するような暴言、脅迫的な発言、暴力的な行為など、職員が身体的または精神的に深く傷付き、職場環境や業務遂行に支障をきたすおそれがある行為。

【例】

- ・ 大声での恫喝や罵声・暴言等で職員を執拗に責め立てる
- ・ 侮辱的な発言や人格を否定する発言を行う
- ・ 職員に心理的圧力を与えることを意図した外部への情報提供や暴露をほのめかした脅し
- ・ 殴る、蹴る、叩く、物を投げつけるなどの暴力行為を行う

(3) 権威型

正当な理由なく、地位や肩書、社会的立場などの権威を振りかざして要求を通そうとするなど、担当者だけでは対応が困難な行為。

【例】

- ・ 優位な立場を利用した暴言や特別扱いの要求
- ・ 文書等での謝罪や土下座の強要
- ・ 知事や所属長などの上位者による対応の要求

(4) SNS・ネット等での誹謗中傷型

職員の対応を撮影した動画や職員の氏名・顔写真等の個人情報をインターネット上で公表するなど、職員のプライバシーを侵害し、職場環境や業務遂行に支障をきたすおそれがある行為。

【例】

- ・ インターネット上で職員の氏名・顔写真等を公開しての誹謗中傷
- ・ 無断で録画・録音した職員とのやり取り等をSNSに投稿

(5)セクシュアルハラスメント型

職員の身体に触れる行為や、性的な内容の発言など、性的な言動によって職員に不快感や屈辱感を与え、職場環境や業務遂行に支障をきたすおそれがある行為。

【例】

- ・ 職員の身体に触る、待ち伏せする、つきまとう等の性的な行動
- ・ 食事やデートに執拗に誘う、性的な冗談といった性的な内容の発言

4. カスタマーハラスメントへの対応

- 県に寄せられる様々な意見や苦情等については、職員は丁寧かつ真摯な対応を基本としますが、カスタマーハラスメントに該当する、またはそのおそれがあると判断した場合には、警告を行ったうえで対応を終了する、退去を命じるほか、状況に応じて、警察へ通報する、弁護士に相談するなど、「**組織として、毅然と、法的に**」対応します。
- 職員に対しては、カスタマーハラスメントを含むハラスメントへの対応に関する研修等の必要な研修を実施するほか、対応マニュアルの作成や相談体制の整備など、カスタマーハラスメントを発生させない・適切に対応できる環境づくりに努めます。
- 県民等に対しては、ホームページでの広報や庁舎内へのポスター掲示など、カスタマーハラスメントの防止に向けた周知・啓発活動に取り組むことで、県民等の理解促進に努めます。

令和7年10月
長崎県知事 大石 賢吾