

和歌山県カスタマーハラスメント対策基本方針

1 基本的な考え方

和歌山県では、県の業務事業について県民の皆様に対して十分な説明を通して理解が得られるよう努めています。県民の皆様から寄せられる行政サービスに対する御意見や御要望などについては、真摯かつ丁寧に対応することが大切であると考えています。

一方で、御意見や御要望の中には、職員への過剰な要求や職員の人格を否定する言動、職員に対する暴力を伴うものなど、職員の尊厳を傷つけるものもあり、これらの行為は、就業環境の悪化を招くほか、他の県民の皆様への行政サービスの低下につながる重大な問題です。

和歌山県では、これらの要求や言動から職員を守るとともに、行政サービスを適正に提供するため、誠意をもって対応した上で、カスタマーハラスメントには毅然とした態度で組織として対応していきます。

2 カスタマーハラスメントの定義

行政サービス利用者からの言動のうち、法令等の定めに違反するもの、要求の内容に妥当性がないもの又は要求を実現するための手段や態様が社会通念上不相当なものであって、職員の就業環境を害するもの

＜カスタマーハラスメントに該当する行為の例＞

以下の記載は例示であり、これらに限るものではありません。

- 要求の内容に妥当性がないもの
 - ・ 合理性を欠く過剰な主張、不当な言いがかり
- 要求を実現するための手段や態様が社会通念上不相当なもの
 - ・ 身体的な攻撃(暴行、傷害など)
 - ・ 精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言など)
 - ・ 威圧的な言動
 - ・ 土下座の要求
 - ・ 相当性を欠く継続的かつ執拗な言動
 - ・ 拘束的な行動(長時間にわたる居座りや電話、不退去など)
 - ・ 性的な言動

3 カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントに該当する行為が行われた場合には、職員を守り、行政サービスを適正に提供するため、組織的に対応します。

また、状況に応じて、対応を終了する、退去を促すなど、毅然とした対応を行うとともに、悪質と判断される場合には、警察へ通報する、弁護士に相談するなど法的に対応します。

4 基本的な対策

- ・ カスタマーハラスメントに対する和歌山県の基本姿勢の明確化、職員への周知及び啓発
- ・ カスタマーハラスメント対応マニュアルの整備
- ・ 外線通話時に自動でアナウンス及び通話録音する機能の導入
- ・ 庁舎内にカスタマーハラスメント防止の啓発ポスターを掲示
- ・ 職員への研修

令和7(2025)年4月1日

和歌山県