

沖縄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

沖縄県では、全体の奉仕者として誠実かつ公正に職務を遂行し、行政サービス利用者等から寄せられる要望や意見に対して、誠意ある丁寧な対応に努めています。

一方で、これらの要望や意見の中には、職員の人格を否定する言動や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、職場環境を悪化させるほか、通常の業務への支障や他の利用者へのサービスの低下を招く、重大な問題です。

沖縄県では、行政サービスを適正に提供するため、職員を守るとともに、組織として毅然とした態度で対応していきます。

2. カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントとは、

「行政サービス利用者等からの言動のうち、当該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、職員の勤務環境を害するもの」をいう。

3. カスタマーハラスメントの類型

(1) 時間拘束型

長時間にわたり、職員を拘束し、居座りをし、又は電話を続けるなど

(2) リピート型

理不尽な要望について、繰り返し電話で問い合わせする、または面会を求めるなど

(3) 暴言型

大きな怒鳴り声をあげる、侮辱的発言、人格の否定や名誉を毀損する発言など

(4) 暴力型

殴る、蹴る、たたく、物を投げつける、わざとぶつかってくる等の行為など

(5) 威嚇・脅迫型

脅迫的な発言をする、反社会勢力とのつながりをほのめかす、机をたたく等の職員を怖がらせるような行為、または「対応しなければマスコミに言う」、「SNSにあげる」等の脅しなど

(6) 権威型

正当な理由なく、権威を振りかざし要求を通そうとする、お断りをしても執拗に特別扱いを要求するなど、担当する職員だけでは対応が困難な要求、または、謝罪や土下座の強要など

(7) SNS等インターネット上での誹謗中傷型

職員の対応を撮影した動画、職員の氏名等のインターネット上での公表など、職員の名誉を毀損する、またはプライバシーを侵害する情報を掲載するなど

(8) セクシュアル・ハラスメント型

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など

4. カスタマーハラスメントへの対応について

- (1) カスタマーハラスメントがあった場合は、組織として毅然と対応し、状況に応じて、注意・警告、対応を終了するとともに、より適切な対応のため、事案によっては、警察や弁護士等と連携し、法的措置を検討する。
- (2) 職員に対しては、カスタマーハラスメントへの対応に関する研修を実施し、職員の資質向上を図るとともに、職員のための相談体制の整備、社労士や弁護士等の外部アドバイザーも活用しながらカスタマーハラスメント防止策に取り組む。
- (3) カスタマーハラスメントに対して、組織として毅然とした態度で対応し、その内容に応じて、迅速かつ適切に職員の救済を図り、もって職員の良好な勤務環境を確保するための対応要領を策定する。
- (4) 行政サービス利用者等に対して、沖縄県におけるカスタマーハラスメント防止策の取組等の周知及び啓発を行う。

5. 留意事項

この基本方針の実施に当たっては、行政サービス利用者等の権利を不当に侵害しないように留意しなければならない。

令和 7 年（2025年） 3 月 28 日

沖縄県知事 玉城 康裕