

こども家庭センター カスタマーハラスメント 防止の取組について

安心して相談できる窓口を目指して

沖縄市こども家庭センターでは、職員の安全と尊厳を守り、市民の皆さまに適切な行政サービスを提供するため、カスタマーハラスメントの防止に取り組んでいます。ご意見やご要望は大切な声です。ご相談や苦情には、丁寧にお話を伺い、事実関係を確認したうえで、誠実に対応します。暴言や脅迫、暴力、長時間にわたる拘束など、社会通念上相当な範囲を超える行為は、職員や他の来庁者、業務に影響します。ご理解とご協力をお願いします。



1 カスタマーハラスメントとは

- 行政サービスの利用者等からの申出や要求のうち、職員の就業環境を害するもの
- 申出や要求の内容に妥当性がないもの
- 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
- 回数・時間・人数・態様などが、社会通念上許容される範囲を超えるもの
- 正当なご意見・ご要望は、これまでどおり丁寧に対応します

2 おやめいただきたい行為

- 大声で怒鳴る、侮辱する、人格を否定する暴言
- 威嚇、脅迫、暴力
- 長時間の電話や居座り、同じ内容の繰り返し
- 正当な理由のない特別扱いや過度な謝罪の強要
- 土下座や謝罪文の提出の強要
- 無断撮影・録音
- インターネット上での誹謗中傷や個人情報の掲載
- つきまとい、待ち伏せ、性的な発言や誘い
- 庁舎内での居座りや大声などの業務妨害
- マスクの着脱や消毒などについて職員個人への過度または執拗な要求
- 不当な要求や誹謗中傷を含む文書等の繰り返し送付

3 沖縄市の対応方針

1 まずは丁寧にお話を伺います



ご意見やご相談の内容を確認し、事実関係を整理したうえで、可能な限り分かりやすく説明します。

2 組織として対応します



長期化・複雑化や安全上の不安がある場合は、担当職員だけで対応せず、上司や関係部署と連携します。

3 対応を終了する場合があります



暴言、脅迫、暴力、長時間の拘束、執務妨害などが続く場合は、対応を終了します。

4 警察等の関係機関と連携します



暴力、脅迫、器物損壊、退去に応じない行為などがあった場合は、必要に応じて庁舎管理部署や警察などの関係機関と連携します。



暴力・脅迫などの行為があった場合、職員は直ちにその場を離れ、安全を確保します。必要に応じて対応を中止し、警察へ通報します。緊急を要する場合は、予告なく**110番通報**を行うことがあります。

4 市民の皆さまへのお願い



ご意見やご要望は、具体的な内容を落ち着いてお伝えください。



暴言、威嚇、脅迫、暴力はおやめください。



同じ内容の繰り返しや長時間の拘束はお控えください。



無断での撮影・録音はおやめください。



業務上必要のない個人情報を求めないでください。



ご相談内容によっては、すぐに回答できない場合があります。

市民の皆さまから寄せられるご意見やご要望は、よりよい行政サービスを提供するための大切な声です。沖縄市こども家庭センターは、今後も市民の皆さまの声に丁寧に耳を傾けるとともに、職員の安全と尊厳を守り、安心してご相談いただける窓口づくりに努めてまいります。ご理解とご協力をお願いします。

