

STOP!

カスタマー・ハラスメント



宮崎県では、職員に対するカスハラに該当する行為には組織としてき然とした対応を行います！

〈県民の皆様からのご意見やご要望には真摯に対応するよう努めます〉

カスハラに該当する具体的な行為の例

※社会通念上許容される範囲を超える場合が対象

不当な要求

性的な要求、
根拠のない金銭の要求や
過剰な要求行為

迷惑料を払って！



身体的な攻撃

殴る、蹴る、物を投げつける
など、暴行や傷害などの行為

ふざけるなよ！



精神的な攻撃

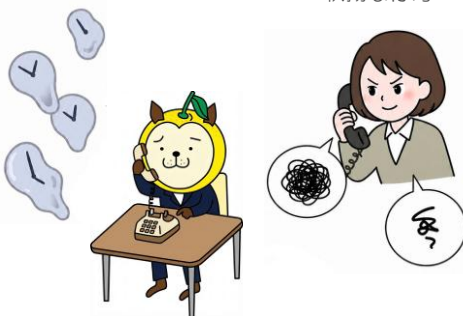
SNS等による悪評の
投稿など、脅迫、
中傷、侮辱する行為

土下座しろ



執拗・拘束的な言動

長時間の電話や居座りな
ど業務を妨害する継続的、
執拗な行為



カスハラ行為と判断した場合の基本的な対応

組織的な対応

所属長等が直ちに指示し、
他の職員が同席して複数人
で組織的に対応します。

記録と証拠収集

録音・録画や対応の詳細な記
録などにより、検証可能な証
拠を収集します。

悪質事案への厳正対応

警察への通報、警告文の発出、
庁舎等への出入り禁止等を
検討・実行します。

職員が安心して公平かつ公正な職務を遂行できる環境を整えることは、
県行政サービスの向上にもつながりますので、ご理解とご協力をお願いします。

