行政へのカスタマーハラスメントの対応に関する共同宣言

長崎県市長会（長崎市、佐世保市、島原市、諫早市、大村市、平戸市、松浦市、対馬市、壱岐市、五島市、西海市、雲仙市、南島原市）は、行政へのカスタマーハラスメント（以下「カスハラ」）の対応に関し、下記のとおり宣言します。

記

市役所に対する住民の皆様のご意見やご要望は、市勢発展や行政サービスの改善のために重要なものであり、誠実、適切に対応すべきものです。

しかしながら、その中には、要求の内容が過剰又は不当なものや、長時間、繰り返しの苦情、暴言、脅迫、誹謗中傷など、カスハラに該当する迷惑行為（※別紙例参照）があることから、対応する職場、職員は、その対応に多大な時間と労力を費やし、他の業務に支障が生じることに加えて、職員の精神的、肉体的な負担も大きく、就労環境が悪化することで、メンタルヘルス不調や離職などに繋がっています。

このようなカスハラに該当する行為は許さないという姿勢で、職員一人ひとりを守るとも、行政サービスを安定的に提供するために不可欠です。

そのため、カスハラに該当する行為に対しては、状況に応じて対応を終了させていただくなど、組織的かつ毅然と対応します。また、悪質な場合には、警察等に相談のうえ、法的措置も含めて厳正に対応します。

なお、本共同宣言は、住民の皆様の正当な意見を不当に制限するものであってはならない、という基本的な考え方のもとで行うもので、住民の皆様と市役所とがお互いの立場を尊重しあうことを旨といたします。

私たち市役所は、住民の皆様のご意見にしっかりと耳を傾けて、より良い行政サービスを提供できるよう、絶えず努力してまいります。

住民の皆様におかれましても、カスハラの防止や行政の対応について、ご理解、ご協力をお願いいたします。

令和7年4月3日
長崎県市長会

長崎市長

鈴木史朗

佐世保市長

宮島大典

島原市長

古川隆三郎

諫早市長

大久保潔重

大村市長

園田裕史

平戸市長

黒田成彦

松浦市長

友田吉泰

対馬市長

比田勝尚喜

壱岐市長

篠原一生

五島市長

出口太

西海市長

杉澤泰彦

雲仙市長

金澤秀三郎

南島原市長

松本政博

(別紙) 【カスタマーハラスメントに該当する可能性のある行為の例】

- ・長時間又は繰り返しの電話や面談によるクレーム
- ・揚げ足取り、言いがかり、話のすり替え
- ・非協力的言動（説明を聞いていただけない、説明や謝罪に納得していただけない、自己主張ばかりで話が進まない）
- ・暴言（怒鳴る、恫喝、罵声）
- ・精神的な攻撃（侮辱、差別的発言、誹謗中傷）
- ・身体的、物理的な攻撃（暴行、傷害、物の投げつけ、机等を蹴る、たたく）
- ・脅迫（「殺す」「押しかける」などの発言、SNSやマスコミへの暴露をほのめかす、凶器をちらつかせる）
- ・セクシャル・ハラスメント（つきまとい、わいせつな言動）
- ・過度な要求（金銭要求、制度上不可能なことの強要、担当業務以外の苦情）
- ・権威の行使（優位な立場を利用した暴言や特別扱いの強要）
- ・土下座や文書での謝罪の強要
- ・無断での撮影やSNSへの投稿

※以上は例示であり、これらに限られるものではありません。