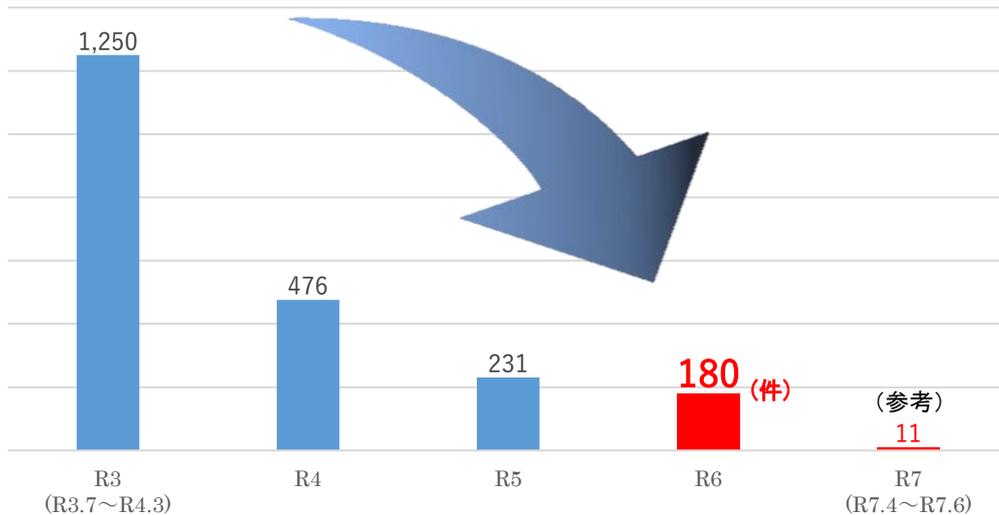


## 組織的な対策により、不当要求等対応件数が着実に減少！

全国的にカスタマーハラスメントが問題となる中、本市は不当要求等対策室を中心に組織的な取組を実施。令和6年度の不当要求等対応報告件数は、対策室設置初年度（令和3年度）と比較して85.6%減少し、職員が安心して業務に取り組める環境づくりが着実に進んでいます。

### 【不当要求等対応報告件数の推移】



※不当要求等に関連する報告の延べ件数  
 ※令和3年度は、集計を開始したR3.7.5以降の集計件数  
 ※令和7年度は、R7.6月末までの集計件数

### ●不当要求等対策室について

- ・カスタマーハラスメントが社会問題化する中、令和3年度、総務課内に不当要求等対策室を設置し、いち早く対策に取り組む
- ・正職員2名、会計年度任用職員1名（宮崎県警察OB）
- ・不当要求等対策を専門に取り扱う部署の設置は、県内9市で唯一

### ●本市の不当要求等対策の取組について

- ・全庁統一的に対応するため、本市の対応方針を示した不当要求等対応マニュアルを整備
- ・職員への不当要求等対応研修（職位別）の実施
- ・職員の名札標記を名字のみへ変更
- ・個別事案に対する対応助言等の実施 など

### ●今後の取組

引き続き、不当要求等対応マニュアルや階層別研修などを通して、全職員の対応力向上に努めていきます。

【問い合わせ】 総務課 電話 23-2117