



令和8年9月29日 市長会見資料

発表事項	カスタマーハラスメント対策
日時	—
場所	—
概要	「労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律」の改正（令和8年10月1日施行）により、カスタマーハラスメントの防止のために、事業主の方針等の明確化やその周知・啓発などの措置を講じることが義務付けられることを受け、この度、「延岡市役所カスタマーハラスメント対策指針」を策定しました。 本指針は、カスタマーハラスメントに該当する言動等に対し、組織として毅然とした態度で対応し、職員を保護することなどを明確化したものです。 本市の取組に対し、ご理解とご協力をお願いいたします。 1. 基本的な考え方 本市では、行政サービスの利用者等の理解を得ながら、必要な行政サービスを提供するとともに、行政サービスの利用者等から寄せられる要望や意見は、より良い市政の実現に向けて重要なものであることから、これらに対し、丁寧かつ真摯に対応するよう努めます。 一方で、過剰な要求や不当・悪質なクレーム等の行為は、職員の人権を侵害し、就業環境や心身の健康を著しく損なうとともに、時には、他の行政サービスの利用者等へも不快な思いをさせるなど、結果として行政サービスの質を低下させる要因となります。 本市では、職員が安心して働くことができる環境を整備することにより、適正かつ公平で、より質の高い行政サービスを提供するため、カスタマーハラスメントに該当する言動等に対しては、組織として毅然とした態度で対応し、職員を保護します。 2. ポスターの掲示 窓口等にはポスターを掲示し、周知啓発を図ります。 ※ポスターは、厚生労働省「あかるい職場応援団」が提供するポスターのほか、課室において作成したポスターを掲示します。
担当課	延岡市 総務部 職員課 人事係 TEL 0982-22-7007