

令和 8 年 8 月 28 日

～満足度の高い市民サービス提供のために！～
カスタマーハラスメント対策を実施します

近年、行政サービスの利用者などから職員に対する理不尽で過剰なクレームや言動などの迷惑行為（カスタマーハラスメント）が発生しています。

また、令和 7 年 6 月 11 日に「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等の一部を改正する法律（令和 7 年法律第 63 号）」が公布され、カスタマーハラスメントを防止するため、事業主に雇用管理上必要な措置を講ずることが義務付けられました。

このような背景から、本市では、カスタマーハラスメント対策要綱を制定するとともに、カスタマーハラスメント対応マニュアルを策定いたしました。カスタマーハラスメントを未然に防ぐための知識を共有し、職員が安心して、自信を持って業務に取り組める職場環境を整え、より満足度の高い市民サービスの提供を図ります。

- 1 要綱及びマニュアル施行日 9 月 1 日(火)
- 2 目的 職員へのカスタマーハラスメントに対し、組織的に対処する方針を定めることにより、職員の心身の健康と安全を確保し、もって事務事業の円滑かつ公正な執行の確保を図る

【関連する SDGs の 17 のゴール】



■本件に関するお問い合わせ先

菊池市役所総務課職員係 課長：稲葉 担当：川口

TEL：0968(25)7204 FAX：0968(25)5720 MAIL：shokuin@city.kikuchi.lg.jp

