

# カスタマーハラスメント防止に向けて

—— 市民の皆様へのお願い ——

安曇野市では、市民の皆様からの貴重なご意見やご要望を、業務改善や質の向上のため真摯に受け止めています。

しかしながら、一部の過度な要求、長時間の苦情、暴言、脅迫といった行為は、カスタマーハラスメントにあたり、職員の心身に影響を与え、行政サービスの低下を招くおそれがあります。

労働施策総合推進法において、カスタマーハラスメントとは、「顧客、取引先、施設利用者その他の利害関係者が行う」「社会通念上許容される範囲を超えた言動により」「労働者の就業環境を害すること」の3つの要素を満たすものとされています。

安曇野市は、カスタマーハラスメントを人権問題と捉え、職員が安心して働ける職場環境を維持するため、カスタマーハラスメント対策指針に基づき、組織全体で毅然と対応します。職員の人格や尊厳を傷つける言動を、決して許しません。

なお、市民の皆様からの正当なご意見やご要望には、これまでどおり丁寧かつ誠実に対応してまいりますので、ご理解とご協力をお願い申し上げます。

令和7年8月 19 日

安曇野市長

太田 寛