

嶺北消防組合カスタマーハラスメント対策基本方針

1 基本的な考え方

嶺北消防組合（以下「消防組合」という。）では、職員一人一人が全体の奉仕者として、公正・公平な行政サービスの提供に努めており、市民等から寄せられる御意見や御要望は、行政サービス推進に当たり貴重なものとして丁寧かつ真摯に対応するよう心掛けていますが、御意見等の中には、不当と思われる要求や職員の人格を否定する言動が含まれることがあります。

これらの行為は、職員の精神的・身体的負担を増大させ、行政サービスの低下を招く可能性があることから、消防組合は職員を守り、適正な行政サービスを維持するため、組織として毅然と対応します。

2 カスタマーハラスメントの定義

次の3つの要件をすべて満たすものをカスタマーハラスメントとします。

- (1) 職員以外の者からの職員に対する言動
- (2) 職員が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたもの
- (3) 職員の就業環境を害するもの

3 カスタマーハラスメントに該当する例

- (1) 窓口・電話・訪問対応における行為
 - ・ 大声、暴言、侮辱、威圧的な言動
 - ・ 長時間にわたる執拗な要求や同一内容の過度な繰り返し
 - ・ 法令上対応できない内容の強要
 - ・ 特定職員の異動・処分等の不当な要求
 - ・ SNS等での誹謗中傷や名誉を傷つける行為
 - ・ 机を叩く、にらむ等の威嚇行為
 - ・ 暴力行為、物を投げる等の危険行為
- (2) 消防・救急現場における行為
 - ・ 消防活動・救急活動の妨害
 - ・ 職員への暴言・暴力・威嚇
 - ・ 不当な要求（例：搬送先の強要、医学的判断への介入など）
 - ・ 現場活動中の職員を撮影し、SNS等で誹謗中傷する行為
 - ・ 飲酒等に起因する暴力的・攻撃的言動

※上記は例示であり、これらに限るものではありません。

4 カスタマーハラスメントの対応

カスタマーハラスメントと判断される行為等が認められた場合は、以下のとおり対応します。

(1) 安全確保のための対応

- ・暴言・威圧的な言動が続く場合、職員は対応を一時中断します。
- ・現場活動に支障がある場合、安全確保を優先し、活動方法を変更又は中断します。

(2) 組織的な対応

- ・担当職員のみで抱え込まず、上司・関係部署が連携して対応します。
- ・必要に応じて複数名で対応し、職員の安全を確保します。

(3) 記録の作成

- ・行為の内容、状況、対応経過を記録し、再発防止に活用します。

(4) 退去要請・警察への通報

- ・悪質な行為が認められる場合は退去を求めます。
- ・公務執行妨害・威力業務妨害等に該当する場合は、警察へ通報します。

5 基本的な対策について

- ・カスタマーハラスメントに対する消防組合の基本姿勢の明確化、職員への周知・啓発
- ・録音・対応記録等による事実の把握
- ・職員のための相談応援体制の整備
- ・カスタマーハラスメント対応方法及び手順の策定
- ・職員研修の実施
- ・カスタマーハラスメント防止のための利用者への周知・啓発

令和8年9月

嶺北消防組合