

若狭消防組合カスタマーハラスメントに対する基本方針

1 基本的な考え方

当消防組合は、質の高い行政サービスの提供に努めており、住民、事業者その他当消防組合の行政サービスを利用する皆様から寄せられる御意見、御要望は、サービスの向上や業務改善につながる貴重なものであることから、これらに真摯に耳を傾け、丁重に対応します。

一方で、御意見、御要望の中には、暴力や威圧的な言動など職員の尊厳や人格を傷つける行為のほか、長時間の電話や不退去など社会通念上相当な範囲を超えるものがあります。これらの行為は、職員の尊厳や安全を損ない、良好な職場環境を損なうだけでなく、災害対応、救急業務、火災予防業務等の円滑な遂行に支障を及ぼし、結果として住民等に提供する消防行政サービスの低下を招くおそれがあります。

当消防組合は、これらの行為に対し、職員の安全および尊厳を守り、良好な職場環境を確保するとともに、質の高い行政サービスを継続的に提供するため、組織全体で毅然と対応していきます。

2 カスタマーハラスメントの定義

住民、事業者その他行政サービスの利用者等からの言動のうち、要求内容の妥当性を欠くもの、あるいは、その要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なもので、職員の職場環境が害されるもの

(1) 要求の内容が妥当性を欠く場合の例

- ・ 行政サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- ・ 要求の内容が当組合の行政サービスの内容と関係がない場合

(2) 要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動の例

- ・ 暴行、傷害など身体的な攻撃
- ・ 脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言など精神的な攻撃
- ・ 威圧的、差別的な言動
- ・ 継続的、執拗な言動
- ・ 不退去、居座り、監禁など拘束的な行動
- ・ SNS/インターネットによる誹謗中傷
- ・ 性的な言動
- ・ 職員個人への攻撃、要求
- ・ 妥当性を欠く金銭補償の要求、謝罪の要求

3 カスタマーハラスメントへの対応

- ・カスタマーハラスメントと疑われる行為があった場合には、複数の職員で対応するなど、組織的に対応します。
- ・カスタマーハラスメントと判断した場合は、状況に応じて、警告を行う、対応を終了する、退去を求めるなど毅然と対応します。
- ・悪質な場合は、警察への通報のほか、弁護士への相談その他必要な法的措置を講じます。
- ・救急活動、火災・救助活動その他災害対応において職員の安全が脅かされる場合は、活動の安全を最優先とし、必要に応じて警察等の関係機関と連携して対応します。

4 基本的な対策

- (1) カスタマーハラスメントに対する当組合の基本姿勢の明確化
- (2) カスタマーハラスメント対応マニュアルの整備
- (3) 職員のための相談体制の整備
- (4) カスタマーハラスメントに適切に対応するための職員研修の実施

令和8年9月
若狭消防組合消防本部
消防長 山口 俊明