津山圏域消防組合職員カスタマーハラスメント対策基本方針

【基本的な考え方】

津山圏域消防組合では、住民のニーズや社会的要請に応え、適切な消防行政サービスを提供することが、住民からの信頼の確保につながると考えています。また、本組合への意見や要望は、消防行政サービスの改善に資するものであることから、引き続き誠実に受け止め、十分な説明を尽くすなど真摯に対応してまいります。

一方、カスタマーハラスメントは、職員の人格を否定する言動や暴力を伴うものなど、対応した職員の尊厳を傷つけることに加え、職場環境を悪化させ、迅速かつ適切な業務への支障が生じるほか、他者へのサービス低下を招くものです。

そのため、カスタマーハラスメントに対し、本組合は職員を守るとともに、消防行政サービスを適正に提供するため、毅然とした態度で組織一丸となって対応します。

また、本組合職員は、自らがカスタマーハラスメントの行為者とならないよう、公務内外を問わず高い倫理観を持って行動することを徹底します。

【カスタマーハラスメントの定義と対象行為】

１．カスタマーハラスメントの定義

本組合へのクレームや言動のうち、当該要求内容が妥当でない場合や、妥当であってもその要求を実現するための手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えたものであり、結果として職員の就業環境に支障や悪影響を及ぼすもの。

※「社会通念上許容される範囲を超えたもの」とは、暴言、威圧的な言動、長時間にわたる拘束、人格を否定する発言、繰り返しの執拗な要求など、通常の社会的なマナーや節度を著しく逸脱した行為。

※「就業環境への影響」とは、職員の心身の健康や、職場全体の安全・円滑な業務遂行に対する悪影響を含む。

２．カスタマーハラスメントに該当する行為の例

〇要求内容が妥当でない場合

- 本組合の消防行政サービスに瑕疵・過失が認められない
- 要求の内容が本組合の消防行政サービスの内容と関係がない

〇要求を実現するための手段・態様が社会通念上許容される範囲を超えた場合

以下は代表的な事例を例示したもので、これらの行為等に限られるものではありません。

（１）長時間に及ぶ拘束・執拗な要望等

丁寧かつ合理的な説明をしているにも関わらず、同様の要望等を長時間続ける、または何度も繰り返す行為

例 ・窓口等に長時間居座る、電話を長時間切らない
・電話やメールで、同じ内容の主張や要望等を繰り返す
・職員が行った対応の端々について、揚げ足を取り、執拗に攻め立てる

（２）暴行・暴言・威嚇・脅迫

職員の身体や財産に危害を加える行為や言葉、態度により職員を萎縮させ、恐怖や心理的負荷を与える行為。

例 ・大声での恫喝、罵声、暴言、机を叩く
・「無能」「税金泥棒」などの侮辱、「殺す」などの脅迫
・殴る、蹴る、物を投げる、備品を破壊する

（３）不当・過剰な要求

クレームや要望の改善や解決などにあたり、制度や法令で認められていない対応を求めたり、社会通念上逸脱した要求を繰り返す行為。

例 ・妥当性を欠く金銭的補償や特別扱い、謝罪の強要
・職員の処分や異動の執拗な要求

（４）ネット上での誹謗中傷・拡散

職員や組織の信用を損なう不適切な行為。

例 ・インターネット上で職員の氏名や写真（動画を含む）、虚偽情報、侮辱的内容を拡散

（５）差別的言動、セクハラ、職員の人格や尊厳を侵害する行為。

例 ・性別、年齢、国籍、障がいに基づく差別発言
・不必要な身体接触や性的発言

【カスタマーハラスメントへの対応原則】

住民の意見や要望には、引き続き真摯に耳を傾け、相手の立場や事情を踏まえた上で、行政としての説明責任を十分に尽くすなど、適切な対応に努めます。

ただし、過度な要求や威圧的な言動など、職員の尊厳を傷つけたり、通常の社会的なマナーや節度を著しく逸脱した行為が認められる場合は、職員を守るために、複数職員での対応や、事案の組織内共有、職員からの相談体制の整備など、組織的な対応を行います。

また、状況に応じて、警告を行う、対応を中止する、退去を要求するなど毅然と対応するとともに、悪質と判断される場合には、警察などの関係機関と連携し、必要な対応を行います。

【対応中止の例】

○暴行、暴言、威嚇、差別的言動などがあった場合

・言動をやめるよう説明しても応じない場合は、職員の安全確保のため即時に

対応を終了するほか、悪質さの程度に応じ警察等と連携し対応します。

〇同一の趣旨の質問に対し、丁寧かつ合理的な説明を繰り返しても、理解や納得が得られない場合

・これ以上対応できない旨を説明したうえで、退去を求める、または電話を切る等、対応を終了します。

【基本的な対策】

１．カスタマーハラスメントに対する組合の基本方針の明確化、職員への周知・啓発
２．カスタマーハラスメントへの対応方法・手順の策定
３．職員のための相談対応体制の整備
４．職員への教育・研修
５．啓発ポスターの掲示、住民への周知
６．対応時の録音等による事案の記録

令和８年１０月策定　　津山圏域消防組合