

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

消防職員は、地域の皆様の安全と安心を守るため、日夜、誠心誠意の対応に努めております。皆様から寄せられる温かい励ましや、時にいただく貴重なご意見・ご要望は、大きな支えであり、より質の高い行政サービスへとつながる原動力となっております。

しかしながら、泉州南消防組合に寄せられるご意見・ご要望の中には、職員に対する暴言や威嚇、過度な要求といった、職員の人権と尊厳を傷つけ、安全な業務遂行を妨げる行為が見受けられることがあります。これらの行為は、職員の心身の健康を損なうだけでなく、緊急時の迅速な出動や、地域全体の防災体制の維持に深刻な支障を来しかねません。

職員が安心してその能力を発揮し、地域の皆様に最善の安全・安心を提供し続けるためには、職員の安全と尊厳を守ることが不可欠であると考えております。

そのため、消防組合としてカスタマーハラスメントに対しては、毅然とした態度で組織的に対応することを基本方針とします。

2 カスタマーハラスメントの定義

職員の職務に係る行政サービスの利用者等からの言動であって、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るものにより、職員が精神的もしくは身体的な苦痛を与えられ、職員の人格もしくは尊厳が害され、または職員の勤務環境が害されることを言います。

3 カスタマーハラスメントに該当する行為

以下は例示であって、これらに限定されるものではありません。

(1) 言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- 要求に理由がない、または行政サービス等と全く関係のない要求
- 対応が著しく困難、または対応が不可能な要求

(2) 手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- | | |
|----------------------|-----------------------|
| 【 <u>身体的な攻撃</u> 】 | 殴る・蹴る・噛みつく・つばを吐きかけるなど |
| 【 <u>精神的な攻撃</u> 】 | 脅し・侮辱的な言動・土下座の強要など |
| 【 <u>威圧的な言動</u> 】 | 怒号・威嚇・にらみつけ・モノをたたくなど |
| 【 <u>継続的・執拗な言動</u> 】 | 長時間の拘束・電話の過度な繰返しなど |
| 【 <u>拘束的な言動</u> 】 | 不退去・居座り・監禁など |

4 カスタマーハラスメントへの対応

(1) 組織的対応の徹底

該当する行為が発生した場合は、直ちに管理職や所属長に報告するとともに、職員を孤立させないため複数名で対応するなど、組織的に対応します。

(2) 毅然とした対応

組織としての決定に基づき、状況に応じて警告、対応の中止、退去を求めるなど、毅然とした対応をします。

(3) 対応時間の目安と打ち切り

職員が十分な説明を行ったにもかかわらず、繰り返しの言動が続く場合は、30分を目安として、対応を終了します。なお、暴言や脅迫と判断した場合は、その時点で直ちに対応を打ち切ります。

(4) 悪質な行為への厳正な対処

特に悪質な行為に対しては、警察への通報や弁護士への相談など、法的措置を含めて厳正に対応します。

5 基本的な対策

(1) 研修・マニュアルの整備

カスタマーハラスメントに対して職員が適切に対応できるよう、研修の実施や対応マニュアルの整備を行います。

(2) 相談体制の構築

職員が不安を抱え込まず、安心して相談できる体制を整備します。

(3) 周知啓発と接遇力向上

カスタマーハラスメントの発生を未然に防止するため、行政サービスの利用者等に対する周知・啓発を行うとともに、職員の接遇力の向上に努めます。

令和8年10月

泉州南消防組合 管理者