

枚方寝屋川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

本消防組合への意見、要望、苦情等（以下単に「苦情等」といいます。）は、業務改善のための貴重な情報となるものであり、その重要性を十分認識し、誠実に対応することが必要です。

一方で、本消防組合として十分な説明を繰り返してもなお執拗に苦情等を続けられたり、ときには職員の人格を否定する言動、暴力を伴うものなど、職員の尊厳を傷つけるものもあり、これらの行為（カスタマーハラスメント）を見過ごすことは、職員の就業環境を悪化させるだけでなく、業務に支障をきたし、他の行政サービス利用者へのサービスの低下を招く重大な問題といえます。

本消防組合では、こうした状況から職員を守るとともに、行政サービスを適切に提供するため、カスタマーハラスメントに対して次の通り組織一丸となり毅然とした対応をしていきます。

- (1) 職員に対するカスタマーハラスメントが疑われる言動があった場合には、組織として事実を把握するため、調査への協力を求めることがあります。
- (2) 職員がカスタマーハラスメントを受けた場合、警告を行う、対応を終了するなど、組織的に毅然と対応します。
- (3) 状況に応じて、庁舎からの退去命令や警察への通報、法的措置をとるなど、厳正に対処します。

2 カスタマーハラスメントの定義

行政サービスの利用者等の言動で、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許容される範囲を超えたものにより職員の就業環境が害されるものをいいます。

3 カスタマーハラスメントに該当する言動の例

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・精神的な攻撃（脅迫、暴言、誹謗中傷（SNSへの投稿によるものを含む））
- ・威圧的な言動（恫喝、罵声、土下座の要求、特別扱いの要求）
- ・差別的な言動、性的な言動、特定の職員への攻撃や要求
- ・継続的な（繰り返される）言動、執拗な（しつこい）言動（長時間又は頻繁な電話）

- ・拘束的な行動（居座り、不退去）

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対策

- (1) カスタマーハラスメントに適切に対応するための報告・相談体制の整備
- (2) 職員への周知並びにカスタマーハラスメントの背景となる要因の解消及び行政サービスの利用者に対する不当な取扱いを防止するための研修の実施
- (3) 市民への周知

令和8年9月
枚方寝屋川消防組合