

京都中部広域消防組合カスタマーハラスメント防止基本方針

1 基本方針

京都中部広域消防組合は、住民の生命、身体及び財産を守ることを使命として、公正かつ誠実な消防行政サービスの提供に努めています。

住民等の皆様から寄せられる御意見、御要望及び御指摘は、消防行政サービスの向上につながる貴重なものとして真摯に受け止め、行政の公正性及び透明性を担保しつつ、誠実かつ丁寧に対応します。

そのためには、職員一人ひとりが安心して職務に従事できる安全で健全な職場環境を確保することが不可欠です。

しかしながら、社会通念上相当な範囲を超えた要求や言動、暴言、威嚇、脅迫、人格を否定する発言、長時間にわたる拘束その他職員の人格や尊厳を傷つけ、業務遂行に支障を及ぼす行為は、職員の就業環境を害するものであり、容認することはできません。

本消防組合は、カスタマーハラスメントのない職場環境で適正な消防行政サービスを実現するため、基本方針を定め、組織として適切に対応します。

2 カスタマーハラスメントの定義

基本方針におけるカスタマーハラスメントとは、住民、通報者、関係事業者その他消防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、職員が精神的若しくは身体的な苦痛を与えられ、職員の人格若しくは尊厳が害され、又は職員の勤務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行為の例

分類	行為の例
時間拘束型	・長時間電話をかける。 ・長時間庁舎内に滞在する。 ・長時間職員を拘束することにより業務に支障を及ぼす。
リピート型	・頻繁に来庁し、その度にクレームを行う。 ・複数の部署にまたがり複数のクレームを行う。 ・度重なる電話をかける。
暴言型	・侮辱や差別的な言動、「税金泥棒」等の罵声を浴びせる。 ・大声や暴言で職員を責める、恫喝を繰り返す。 ・庁舎内で大きな声をあげて秩序を乱す。
暴力型	・机をたたく、物を投げる、物を壊す、殴る、蹴る、つばを吐く。 ・対応状況や職員の氏名を SNS 等へ投稿する。 ・職員や職場を無断で撮影する。

過度な要求型	・特定の職員に面会を要求する、消防長や消防署長による対応を要求する。 ・執拗に広報紙やホームページへの掲載を要求する。 ・職場外や勤務時間外に対応を要求する。 ・制度上対応できないことを要求する。 ・本消防組合の業務と関係のない自己主張、苦情を言う。 ・特定の図書等の購入を要求する、言いがかりにより金銭を要求する。
揚げ足取り型	・言葉尻を捉え、揚げ足取りや執拗な責め立てをする。 ・「態度が気に入らない」等の言いがかりをつける。 ・同じ質問を繰り返し、対応のミスが出たところを責める。
謝罪要求型	・根拠なく謝罪を要求する。 ・土下座を要求する。
権威型	・優位な立場を利用した暴言を吐く、特別扱いを要求する。
脅迫型	・「火をつける」「車で突っ込む」「SNS にさらす」「家を訪問する」等の発言で脅す。 ・凶器を持参し見せつける。
セクハラ型	・待ち伏せる、付きまとう、わいせつな行為や発言をする。
その他	・庁舎（敷地内）への不法侵入 ・庁舎からの退去命令を受けたのに退去しない。 ・正当な理由なく業務スペースに立ち入る。 ・酒に酔った状態で電話をかける、来庁する。 ・説明を聞かない。

上記の行為の例は、厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」等に基づき例示しているものであり、カスタマーハラスメントはこれらに限定されません。

4 消防組合の基本姿勢

住民等の皆様からの正当な権利行使に基づく御意見や御要望に対して誠実に対応します。

一方で、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、職員の安全及び人格を守るため、組織として毅然と対応します。

職員の警告等に従わず悪質な言動が継続・反復される場合は対応を打ち切るほか、複数職員による対応、管理監督者への引継ぎ等を行います。

特に、暴力行為、脅迫、威嚇、器物損壊、強要、著しい不退去等により、職員の身体の安全が脅かされる場合や、消防業務の遂行に重大な支障が生じる場合は、速やかに警察へ通報し、緊密に連携して対処します。

また、事後においても組織として被害届の提出等の法的措置を含め、厳正に対処します。

5 職員への支援

カスタマーハラスメントを受けた職員が安心して相談できるよう、明確な相談窓口及び体制を整備するとともに、メンタルヘルス不調への対応を含む必要な支援及び再発防止に取り組みます。

また、管理監督者を中心として組織的な対応を行い、職員が一人で問題を抱え込むことのないよう、被害を受けた職員のプライバシー及び安全を最優先に保護します。

6 職員の責務

職員は、住民等の皆様に対し常に公平・公正かつ誠実な対応を行うとともに、カスタマーハラスメントを受けた場合又はそのおそれがある場合には、速やかに管理監督者へ報告・相談し、組織的な対応を行うものとします。

7 住民等の皆様へのお願い

京都中部広域消防組合は、住民等の皆様との信頼関係を大切にし、より良い消防行政サービスの提供に努めています。

そのため、御意見や御要望は真摯に受け止めますが、職員に対する暴言、威嚇、脅迫、人格を否定する発言、業務を著しく妨げる行為その他のカスタマーハラスメントに該当する行為については、組織として適切に対応します。

- ① カスタマーハラスメントに該当する場合には、当該行為に対する警告や対応終了等を伝達し、必要に応じて対応状況を録画又は録音します。
- ② 対応時間はおおむね30分を目安とし、超過する場合は対応を中止します。(内容や頻度(大声、粗暴な行為、何度も繰り返す等)に応じて対応時間を短縮する場合があります)。
- ③ 状況に応じて庁舎管理責任者が退去命令を行います。
- ④ 退去命令後も退去しない、悪質な言動又は犯罪行為に対しては、警察、弁護士等の関係機関に相談のうえ、厳正に対処します。

安全・安心な地域社会を共に築くため、住民等の皆様の御理解と御協力をお願いいたします。

8 基本方針の見直し

基本方針は、法令等の改正、社会情勢の変化及び運用状況を踏まえ、必要に応じて見直しを行います。

9 基本方針の施行日

この基本方針は、令和8年10月1日から施行します。