

岩国地区消防組合カスタマーハラスメントに対する基本方針

令和8年8月6日策定

1 基本的な考え方

岩国地区消防組合では、住民等の皆様から寄せられるご要望やご意見等は、行政サービスの改善につながるものとして、真摯に対応することを心掛けております。

一方で、寄せられるご要望やご意見等の中には、いわゆるカスタマーハラスメントに該当する行為もあり、職員の就業環境の悪化や本来の業務への支障、他の利用者の皆様へのサービス低下につながる場合もあります。

岩国地区消防組合では、これらのカスタマーハラスメントが確認された際には、職員を守るとともに、引き続き住民等の皆様に適正な行政サービスを提供するため、組織的に毅然とした態度で対応するものとします。

2 カスタマーハラスメントの定義及び該当する行為

(1) カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントとは、行政サービスの利用者等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求内容の妥当性に照らして、当該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あって、当該手段・態様により、職員の就業環境や業務遂行を阻害し、もしくは職員の尊厳を傷つけるものをいいます。

(2) カスタマーハラスメントに該当する行為

ア 脅迫・威圧（威嚇、恫喝の濫用により職員に圧力をかける発言）

イ 報復・社会的制裁（制裁や復讐を目的とするSNSへの投稿）

ウ 物理的威圧・接触（物を叩く、机を蹴る、身体的攻撃等の行為）

エ 暴言・誹謗中傷（暴言、人格否定、誹謗中傷、執拗に追い詰める等の発言）

オ プライバシー侵害（個人情報等の詮索、家族構成や経歴を問う発言）

カ 時間的拘束・業務妨害（長時間の拘束、業務と無関係な要求）

キ 過剰要求（法律や制度のほか、常識を超えた対応の要求）

ク 性的言動（性的な発言や質問等によって職員を不快にさせ、尊厳を傷つける行為）

※上記は例示であり、これらに限られるものではありません。

3 カスタマーハラスメントへの対応

住民等の皆様からのご要望やご意見等には、それぞれの事情を配慮した上、真

摯に耳を傾け、丁寧に説明する等、適切な対応に努めます。

その中で、カスタマーハラスメントが行われた場合には、職員を守るため、複数の職員で対応する等、組織的に対応します。

また、状況に応じて、警告を行う、対応を中止する、退去を要求する等、毅然とした態度で対応します。

さらに、悪質と判断される場合には、警察に通報する、弁護士に相談する等、法的措置を含め、厳正に対応します。

4 基本的な対策

- (1) カスタマーハラスメントに対する岩国地区消防組合の基本姿勢の明確化、職員への周知・啓発
- (2) カスタマーハラスメントへの対応マニュアルの策定
- (3) 職員研修等の実施