

カスタマーハラスメント 対策基本方針



令和 8 年10月 1 日
盛岡地区広域消防組合

1 基本的な考え方

盛岡地区広域消防組合は、住民一人ひとりの声に耳を傾け、職員の職務に係る行政サービスの利用者等（以下「住民等」という。）との信頼関係のもと、公平かつ適切な行政サービスの提供に努めています。

また、当組合に寄せられる意見や要望等は、行政サービスの向上につながる貴重なものであることから、その内容を真摯に受け止め、丁寧な説明と誠実な対応に努めています。

一方、カスタマーハラスメントは、職員の人格や尊厳を傷つけるだけでなく、職員の心身の健康や職場環境に悪影響を及ぼし、円滑な業務遂行や行政サービスの提供に支障を生じさせるものです。

当組合は、住民等との信頼関係を大切にしながら、職員が安心して能力を発揮できる職場環境を守るとともに、公平かつ適正な行政サービスを継続して提供するため、カスタマーハラスメントに対して組織として毅然と対応します。

また、当組合職員は、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します。

2 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、住民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ことをいいます。

3 カスタマーハラスメントに該当する行為の例

カスタマーハラスメントに該当する行為の例として、以下のようなものが想定されます。なお、これらは代表的な事例であり、これらの行為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

ア そもそも要求に理由がない又は行政サービス等と全く関係のない要求

(例)・性的な要求や、職員のプライバシーに関わる要求をすること。

イ 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求

(例)・法令に違反又は逸脱するおそれのある事務の処理を行うことを要求すること。

・職員の処分、異動等の人事措置を要求すること。

(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

ア 身体的な攻撃（暴行、傷害等）

(例)・殴る、蹴る、叩く等の暴行を行うこと。

・物を投げつけること。

・わざとぶつかること。

・つばを吐きかけること。

イ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）

(例)・物を壊すことをほのめかす発言やSNS等のインターネット上へ悪評を投稿することをほのめかす発言によって職員を脅すこと。

- ・SNS等のインターネット上へ職員のプライバシーに係る情報の投稿等を行うこと。
- ・職員の人格を否定するような言動を行うこと（性的指向・ジェンダーアイデンティティに関する侮辱的な言動を行うことを含む。）。
- ・土下座を強要すること。
- ・盗撮や無断での撮影を行うこと。
- ・職員の性的指向・ジェンダーアイデンティティ等の機微な個人情報について、当該職員の了解を得ずに他の者に暴露すること又は当該職員が開示することを強要する若しくは禁止すること。

ウ 威圧的な言動

- (例)・大きな声をあげて職員や周囲を威圧すること。
- ・反社会的な言動を行うこと。

エ 継続的、執拗な言動

- (例)・同様の質問を執拗に繰り返すこと。
- ・当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立てをすること。
 - ・同様の電子メール等を執拗に繰り返し送りつけること。

オ 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

- (例)・長時間にわたる居座りや電話で職員を拘束すること。

4 カスタマーハラスメントへの対応原則

当組合は、住民等から寄せられる意見や要望について、その内容や背景を十分に確認し、誠実かつ適切な対応に努めます。

一方で、カスタマーハラスメントに該当すると認められる行為があった場合には、複数職員による対応や事案の組織内共有など、組織として対応します。

また、状況に応じて、警告を行う、対応を中止する、退去を求め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、警察その他の関係機関及び弁護士等の専門家と連携し、必要な対応を行います。

なお、カスタマーハラスメントに該当するかどうかについては、要求内容の妥当性、当該行為の手段及び態様その他の事情を総合的に勘案し、個別の事案ごとに判断します。

5 基本的な対策

- ・カスタマーハラスメントに対する組合の基本姿勢の明確化及び職員への周知・啓発
- ・カスタマーハラスメントへの対応マニュアルの整備
- ・職員のための相談及び支援体制の整備
- ・SNS等への不当な投稿に対する削除要請
- ・職員に対する研修の実施
- ・対応事案の記録及び情報共有による再発防止