

とかち広域消防事務組合職員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

とかち広域消防事務組合では、住民の皆様の理解を得ながら、消防・救急をはじめとする行政サービスを適正に提供するように努めています。

利用者等から寄せられる要望や意見は、業務遂行に当たって貴重なものであり、これらに対しては丁寧かつ真摯に対応します。

一方で、職員の人格を否定する言動や暴力を伴うものなど、職員の尊厳を傷つけ、恐怖心を抱かせる行為は、職場環境を悪化させるほか、通常業務への支障や他の利用者へのサービス提供の妨げを招く重大な問題です。

とかち広域消防事務組合は、このような行為に対して、職員を守るとともに、行政サービスを適正に提供するため、毅然とした態度で組織一丸となって対応します。

2 カスタマーハラスメントの定義

行政サービスに関係を有する方からの言動のうち、要求内容が社会通念上の妥当性を欠く場合や要求内容が妥当であっても、要求を実現する手段・態様が社会通念上相当でない場合に該当し、その結果、職員の就業環境が害されるもの。

3 カスタマーハラスメントに該当する行為の例

以下は例示であり、これらに限定されるものではありません。

(1) 要求内容が妥当性を欠く場合

- ・行政サービスに瑕疵、過失が認められないにもかかわらず、謝罪や補償を要求すること
- ・とかち広域消防事務組合が提供すべき行政サービスの範囲を著しく超えた要求をすること
- ・職員の性的な事柄やプライバシーに関わる要求をすること

(2) 手段・態様が社会通念上相当でない場合

- ・暴行、傷害(殴る、蹴る、物を投げる、つばを吐くなど)等の身体的な攻撃
- ・脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等の精神的な攻撃
- ・大声による威圧、反社会的な言動等の威圧的な言動
- ・同様の要求、電話、メール等の繰り返し、長時間の拘束等の継続的、執拗な言動
- ・不退去、居座り、監禁等の拘束的な行動
- ・SNS等への誹謗中傷、悪評投稿、盗撮、無断撮影、職員の個人情報暴露等のインターネット上での行為
- ・性的指向、ジェンダーアイデンティティ等に関する侮辱的な言動

4 カスタマーハラスメントへの対応について

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よう努め、該当すると判断したときは、そのような言動を止めていただくよう警告します。警告に従っていただけない場合は、対応を中止することがあります。ただし、消防・救急等の災害対応については、傷病者、要救助者、住民その他関係者及び職員の生命・身体安全確保を最優先とします。

特に悪質なカスタマーハラスメントに対しては、警察への通報、施設等への立入り禁止、弁護士への相談・法的措置を行うことがあります。

カスタマーハラスメントの被害を受けた職員を組織として支援し、その心身の健康と安全な就業環境を守ります。

5 とかち広域消防事務組合のカスタマーハラスメント対策

- ・カスタマーハラスメントに関する知識、対処方法等の研修の実施
- ・対応記録・録音・録画等による事実把握の徹底
- ・職員が安心して相談できる相談体制の整備
- ・SNS等への不当な投稿に対する削除要請
- ・警察、弁護士等、専門機関との連携