令和８年２月策定

八戸地域広域市町村圏事務組合消防本部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

八戸地域広域市町村圏事務組合消防本部では、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。

八戸地域広域市町村圏事務組合消防本部では、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、引き続き住民の皆様に適正な行政サービスを提供するため、組織一丸となって対応していきます。

２ カスタマーハラスメントの定義及び該当する行為

【カスタマーハラスメントの定義】

住民等から職員に対する要望・意見等の要求のうち、「要求内容の妥当性に照らして、その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、「職員の就業環境が害されるもの」

【カスタマーハラスメントに該当する行為】

１　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）
２　報復・社会的制裁（制裁や復讐を目的するSNSへの投稿）
３　物理的威圧・接触（物を叩く、机を蹴る、身体的攻撃などの行為）
４　暴言・誹謗中傷（暴言、人格否定、誹謗中傷、執拗に追い詰めるなどの発言）
５　プライバシー侵害（個人情報の詮索、家族構成や経歴を問う発言）
６　時間的拘束・業務妨害（長時間の拘束、業務と無関係な要求）
７　過剰要求（法律や制度のほか、常識を超えた対応の要求）
８　性的言動（性的な発言や質問など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

・カスタマーハラスメントと判断される行為等が認められた場合は、職員を守るため、組織的に対応します。

・悪質な行為や犯罪行為と判断される行為等が認められた場合は対応を中断させていただくほか、警察や弁護士に相談のうえ、法的措置を含め、厳正に対応します。

４ 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対する八戸地域広域市町村圏事務組合消防本部の基本姿勢の明確化
・職員研修の実施及び相談体制の整備
・庁内への掲示及び来庁者への周知
・カスタマーハラスメントの抑止等につながる設備の導入