

作成日：令和 8 年 10 月 1 日

1 目的

本指針は、美馬西部消防組合（以下「本組合」という。）において、住民等からの不当又は過度な要求、迷惑行為（以下「カスタマーハラスメント」という。）から職員を守り、安心して業務に従事できる職場環境を確保するとともに、住民等の尊厳を守り、安定的かつ適切な消防業務を目的に作成しております。

2 適用範囲

本指針は、本組合に勤務するすべての職員（消防吏員、会計年度任用職員、再任用職員等）に適用します。また、傷病者、家族、親族、関係者、その他住民（以下「住民等」という）による行為を対象といたします。

3 基本方針

本組合は、住民等の尊厳を尊重し誠実かつ適切な消防業務の提供に努めております。しかしそれは職員の人格や尊厳を犠牲にして成り立つものではありません。これらは互いに等しく尊重されるべきものであり、住民等による職員の人格や尊厳の侵害、又は業務の適正な範囲を超えるような、就業環境を悪化させるだけでなく、本組合と住民等の信頼関係に悪影響を及ぼしかねない行為については、組織として毅然と対応いたします。

4 カスタマーハラスメントの定義

本組合ではカスタマーハラスメントを「住民等から職員に対して行われる社会通念上不相当な行為であり職員の就業環境を害するもの」と定義します。以下のような行為を指しますが、あくまで例示でありこれらに限られるものではありません。

- (1) 暴力、物を投げる、腕をつかむ、器物を破損させる等の身体的攻撃
- (2) 暴言、威圧的言動、人格否定、誹謗中傷、脅迫等の精神的暴力
- (3) 土下座の要求
- (4) 長時間の拘束

- (5) 社会通念上相当な範囲を超える不当・過度な要求
- (6) セクシュアルハラスメントに該当する言動
- (7) 職員の個人情報（写真・音声・動画等）の同意なき取得。SNS 等への投稿
- (8) その他社会通念上相当と認められない行為

5 対応方針（組合内）

- (1) カスタマーハラスメントを受けた場合、職員へのケアを最優先とします。
- (2) カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置や、警察・弁護士・産業医等との連携等体制を整備します。
- (3) 職員に対してカスタマーハラスメントに関する知識・対処法等の研修を行います。

6 対応方針（組合外）

- (1) カスタマーハラスメントに屈することなく、合理的で理性的な話し合いを求め、より良い関係の構築に努めます。
- (2) カスタマーハラスメントに関することについては、その内容を正確に把握するため、電話や会話の内容を録音する場合があります、その内容は当該カスタマーハラスメントの解決のために利用します。
- (3) 本組合が必要と判断した場合、警察や外部の専門機関と連携の上、対応します。