埼玉西部消防組合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

埼玉西部消防組合（以下「消防組合」という。）は、市民の生命、身体及び財産を守ることを使命とし、火災、救急、救助等の災害現場において、迅速かつ的確な対応を行う責務を負っています。

また、窓口業務や電話対応等においても、市民のニーズを的確に把握し、質の高い行政サービスを提供することは、職員一人一人の重要な役割です。市民の皆様から寄せられる御意見や御要望は、組合運営において極めて貴重なものであり、消防組合としては、これらに誠実かつ公正に対応し、引き続き安全・安心の確保に全力で取り組んでまいります。

一方で、これらの御意見や御要望の中には、職員の人格を否定する言動、暴力的な行為、過度な要求等、職員の尊厳を損なうとともに、業務の遂行に支障をきたすものが存在します。特に、災害現場や救急現場においては、緊急性が高く、職員が安全かつ迅速に活動できる環境が確保されなければ、市民の安全に重大な影響をもたらすおそれがあります。

消防組合では、職員が安心して職務を遂行できる環境を整備し、もって市民に対する安心・安全の提供を確保するため、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。

２　カスタマーハラスメントの定義

次の３つの要件をすべて満たすものをカスタマーハラスメントとします。

⑴　職員以外の者からの職員に対する言動

⑵　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たもの

⑶　職員の就業環境を害するもの

３　カスタマーハラスメントに該当する例

カスタマーハラスメントに該当する例として、以下のようなものが想定されます。なお、例示であり、これらに限定されるものではありません。

- 暴行、傷害など身体的な攻撃
- 脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の要求など精神的な攻撃
- 威圧的な言動
- 差別的な言動
- 性的な言動
- 継続的、執拗な言動
- 不退去、居座り、監禁など拘束的な行動
- 妥当性を欠く金銭補償の要求、謝罪の要求
- 特定の職員を対象とした攻撃、要求
- ＳＮＳやインターネットなどでの誹謗中傷

【消防に特有の例】

- 災害現場や救急現場での暴言、威嚇、活動妨害
- 救急搬送時における不当な要求、暴力的言動
- 災害現場での不当な指示や活動への干渉
- １１９番通報時の執拗な罵倒、虚偽通報

４　カスタマーハラスメントへの対応

職員に対するカスタマーハラスメントが疑われる場合には、事実関係を確認の上、必要な措置を講じます。なお、悪質な場合には、警察への通報や弁護士相談など法的措置を含めた対応を検討します。

また、災害現場や救急現場において職員の安全が脅かされる場合には、警察への通報等、必要な安全確保措置を行います。

５　基本的な対策

⑴　カスタマーハラスメントを許容しないという消防組合の基本姿勢の明確化
⑵　カスタマーハラスメントへの対応等の明確化、職員等への周知
⑶　公式サイトやSNS等での周知・啓発
⑷　SNS等での不当な投稿に対する削除要請
⑸　カスタマーハラスメントに関する基礎知識、対処方法等の職員研修
⑹　カスタマーハラスメントに対する職員の相談体制
⑺　警察への通報や弁護士等、専門家との連携

令和８年９月１８日
埼玉西部消防組合