

衣浦東部広域連合職員カスタマーハラスメント対策基本方針

近年、社会全体においてカスタマーハラスメントが問題視されており、令和８年１０月からは「労働施策総合推進法」に基づき、事業主に対してカスタマーハラスメント防止のための雇用管理上必要な措置を講じることが義務付けられています。

また、愛知県においては、令和７年１０月１日に「愛知県カスタマーハラスメント防止条例」が施行され、カスタマーハラスメントを行ってはならないことが明確に定められるとともに、事業者及び行政機関が主体的に対策を講じることが求められています。

本連合が担う消防・救急業務は、住民の生命、身体及び財産を守る極めて公共性の高い業務であり、そのサービスが途絶することなく、公平・公正に提供され続けなければなりません。

本連合では、これらの法令及び条例の趣旨を踏まえ、全ての職員が心身ともに健康で安心して業務に専念できる環境を整え、住民の皆様へ質の高い消防・救急サービスを安定的に提供し続けるため、衣浦東部広域連合職員カスタマーハラスメント対策基本方針を以下のとおり定めます。

１ カスタマーハラスメントの定義

職員の職務に係る住民等からの言動であって、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もの

２ カスタマーハラスメントになり得る言動の例

区 分	例
言動の内容が範囲を超えるもの	性的な要求や職員のプライバシーに関わる要求、法令に違反・逸脱するおそれのある事務処理の要求、救急搬送における合理的理由のない特定病院への強要、対応した職員個人への謝罪・処分の要求
身体的な攻撃	殴る・蹴る・叩く、物を投げる、わざとぶつかる、つばを吐きかける
精神的な攻撃	庁舎の物を壊すことや SNS への悪評投稿をほのめかして脅す、人格否定（性的指向・ジェンダーに関する侮辱を含む）、土下座の強要、盗撮・無断撮影、機微な個人情報の暴露強要

区 分	例
威圧的な言動	大声で職員や周囲を威圧する、反社会的な言動、机を叩く等の乱暴な行為
継続的・執拗な言動	同じ質問の執拗な繰り返し、話のすり替え・揚げ足取り・執拗な責め立て、同様のメール等の執拗な送付
拘束的な言動	長時間の居座り、電話での長時間拘束、職員の帰宅・退去の妨害
差別的な言動	職員の性別、年齢等を理由とする差別的発言、担当職員の交代の不当な要求

○消防業務における発生場面の例

場 面	カスタマーハラスメントになり得る言動の例
救急現場・搬送時	傷病者本人・家族からの暴言・暴力、正当な理由のない特定搬送先の強要、活動中の身体的妨害
災害・救助現場	活動中の罵声・妨害、隊員への暴言、無断での撮影・SNS 投稿
火災調査・予防・査察業務	立入検査・消防同意・査察等をめぐる威圧的な言動、担当者への執拗な責め立て
窓口・電話対応	各種証明・許認可等をめぐる長時間拘束、繰り返しの苦情電話
通信指令業務	緊急通報でない繰り返しの迷惑・威圧電話、指令業務を妨げる長時間の拘束的な言動

3 カスタマーハラスメントに対する基本姿勢

本連合は、カスタマーハラスメントに対し、組織全体として毅然とした態度で対応し、職員の尊厳、人格、及び心身の健康を徹底して保護します。

万が一、悪質なカスタマーハラスメントが発生した場合には、職員個人に抱え込ませることなく、管理監督者及び組織が一体となって厳正に対処します。

カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、対応をお断りし、又は中止することがあります。また、悪質な事案については、警察への通報等を含め、必要な対応を講じます。

4 正当な意見・要望への対応

住民の皆様からの貴重なご意見、ご要望、正当な苦情等に対しては、これまで通り真摯に耳を傾け、誠実に対応いたします。本方針は、正当なご意見やご要望を制限するものではありません。

また、障害や高齢等により意思の伝達が困難な場合や、複雑な事案で説明に時間を要する場合など、正当な理由がある場合には、一律の時間で対応を打ち切るなどの硬直的な対応は行わず、個別の事情に配慮した丁寧な対応に努めます。

5 消防・救急業務における特性への配慮と公平・公正なサービスの継続

消防・救急業務は、緊急性・即時性が極めて高く、傷病者やその家族が強い不安や興奮状態にある中で行われるという特性を有しています。

そうした背景にある事情に配慮しつつも、暴言、暴力、理不尽な要求等の不当な行為によってサービスの質が低下することを防ぐ必要があります。

全ての住民の皆様に関し公平・公正で質の高いサービスを安定的に提供するため、組織として万全の対策を講じます。

6 組織としての取組

本連合は、本方針の実効性を確保するため、以下の取組を推進します。

(1) 本方針の明確化と周知・啓発

本方針を公表するとともに、ホームページへの掲載により、職員及び住民等に広く周知します。

(2) 相談体制の整備

職員がいつでも安心して相談できる窓口を設置し、迅速に支援する体制を構築します。相談者のプライバシーを厳格に保護し、相談したことを理由とする不利益な取扱いは一切行いません。

(3) 対策マニュアルの周知と研修

カスタマーハラスメントの定義や具体的な対処手順を定めた対策マニュアルを整備し、職員に対する研修等を実施して意識の徹底を図ります。

(4) 組織的・外部機関との連携

事案発生時には、複数名での対応や記録の徹底を行うとともに、悪質な事案については警察等の関係機関と密接に連携し、厳正に対処します。