

大阪南消防組合
カスタマーハラスメントに対する基本方針

大阪南消防組合
令和 8 年 10 月

大阪南消防組合カスタマーハラスメントに対する基本方針

大阪南消防組合では、住民の皆様のご意見やご要望に対して真摯に向き合い、満足度の高い消防行政サービスの提供に努めています。

一方で、消防行政サービスの利用者等からの常識の範囲を超えた要求や言動といったカスタマーハラスメント（以下「カスハラ」という。）は、職員の尊厳を傷つけるのみならず、業務の適切な遂行を阻害し、ひいては消防行政サービス全般の低下に繋がりがねないものです。

大阪南消防組合は、住民の皆様のご要望には、誠意をもって対応しつつも、職員の尊厳を守り、公務の円滑な運営を確保するため、常識の範囲を超えたカスハラに対して、組織として毅然とした態度で対応します。

1. 定義

カスハラとは、消防行政サービスの利用者等からの言動などのうち、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や態様が社会通念上不相当なものであって、それにより職員の尊厳が傷つけられる、又は勤務環境が害されるものをいいます。

【要求内容に妥当性を欠くものの例】

- ・ 消防組合が提供する行政サービスに瑕疵や過失が認められない場合
- ・ 消防組合が提供する行政サービスに無関係な要求である場合

【要求を実現するための手段・態様等が社会通念上不相当なものの例】

- ・ 身体的な攻撃
- ・ 精神的な攻撃
- ・ 威圧的な言動
- ・ 継続的、執拗な言動
- ・ 拘束的な行動
- ・ 差別的な発言
- ・ 性的な言動
- ・ 職員個人への攻撃や要求
- ・ 妥当性を欠く金銭等の補償要求
- ・ 妥当性を欠く謝罪要求

2. カスハラに該当する行為の例

次の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

行為の分類	行為の例
時間拘束	・長時間の電話や1時間を超える長時間の拘束 ・業務に支障を及ぼす長時間の対応要求 ・119番通報を利用したいたずら（虚報）
リピート型	・頻繁に来庁し、その度にクレームを繰り返す ・業務とは無関係な電話を何度もかける ・複数部署にまたがる複数回のクレーム ・明らかに不要な救急搬送の度重なる要求
暴言	・大声や暴言で執拗に職員を責める ・庁舎内、車内、災害現場等で大声を上げて秩序を乱す ・恫喝、罵声、暴言などを繰り返す
対応者の揚げ足取り	・電話対応での揚げ足取りや言葉尻をとらえた攻め立て ・同じ質問を繰り返し、対応の不備やミスを誘導して責める ・当消防組合に一方的な落ち度があると決めつけたクレーム ・当初の話からのすり替えによる過度な追及
脅迫	・脅迫的・反社会的な言動 ・「物を壊す」「害を加える」等の発言による脅し ・SNSやマスコミへの暴露をほのめかした脅し
権威型	・優位な立場を利用した暴言や特別扱いの要求
SNS・ネット投稿	・インターネット上への投稿（職員の氏名、写真、映像、音声等個人情報の無断公開） ・プライバシーを無視した活動風景の無断投稿 ・組織、職員の信用を毀損させる行為
正当な理由のない過度の要求	・言いがかりによる金銭要求や私物（スマホ等）の故障に関する金銭補償要求 ・難癖による手数料等の未払い ・制度上対応できないことへの要求（必要な手続きの拒否、不当な不備や許可の要求等） ・施設設備等への過剰な要求 ・業務時間外の対応要求や自宅等への職員への呼び出し ・特定の職員（個人、上司、性別、年齢等）の対応指名 ・謝罪（口頭／文書）、土下座、職員の異動、辞職の要求
セクハラ	・特定の職員へのつきまとい ・職員へのわいせつ行為、盗撮及びわいせつな発言 ・職員への必要以上の接近や身体的接触
その他	・正当な理由のない業務スペースへの立ち入り ・職員を誹謗中傷するビラ等の配布 ・公用車の不当な使用・占有要求

3. カスハラへの対応方針

(1) 組織的対応

カスハラと認められる行為があった場合は、複数の職員での対応や上司への即時相談や報告を行い、組織として対応します。また、状況に応じて、警告を行い、改善されない場合は対応を打ち切ります。

(2) 法的対処

悪質と判断される場合は、警察への通報や弁護士への相談など、法的な措置を講じます。

(3) 記録と時間制限

事実関係を確認するため必要に応じて記録や録音等を行います。面談、電話等での対応時間が一定時間（30分～1時間以内）を超える場合は、対応を終了します。

(4) ネット中傷への対応

職員を誹謗中傷するSNSやインターネット等への投稿が判明した場合は、警察へ通報します。

4. 防止・体制強化策

- ・カスハラ時に迅速に相談や報告ができる体制の整備
- ・職員に対するマニュアルの周知、啓発及び対応研修の実施