

羽島郡広域連合消防本部
カスタマーハラスメントに対する
基本方針

羽島郡広域連合消防本部

令和 8 年 8 月

羽島郡広域連合消防本部カスタマーハラスメントに対する基本方針

羽島郡広域連合消防本部では、住民の皆様の意見や要望等に対して真摯に向き合い、満足度の高い行政サービスの提供となるよう心掛け、日々の業務に取り組んでいます。

一方で、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などの職員に対する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、業務の遂行を阻害するものであり、引いては行政サービスの低下に繋がりがねないものであります。

当消防本部は、これらの要求や言動などに対しては、誠意をもって対応しつつも、職員を守り、公務の円滑な運営を確保するため、常識の範囲を超えた要求や言動などのカスハラに対して、組織として毅然とした態度で対応します。

<定義>

カスハラとは、行政サービスの利用者等からの言動などのうち、当該言動などによる要求の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、態様等が社会通念上不相当なものであって、当該手段、態様等により、職員の尊厳を傷つける、又は職員の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

- ・消防本部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
- ・消防本部が提供する行政サービスに関係のない要求である場合

◆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

・身体的な攻撃	・差別的な言動
・精神的な攻撃	・性的な言動
・威圧的な言動	・職員個人への攻撃、要求
・継続的、執拗な言動	・妥当性を欠く金銭などの補償の要求
・拘束的な行動	・妥当性を欠く謝罪の要求

<カスハラに該当する行為>

以下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	・ 1 時間を超える長時間の拘束、居座り ・ 長時間の電話 ・ 時間の拘束、業務に支障を及ぼす行為 ・ 1 1 9 番通報を利用した悪戯（虚報）

リピート型	・頻繁に来庁し、その度にクレームを行う ・業務とは無関係な度重なる電話 ・各署課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、暴言で執拗に職員を責める ・庁舎内、車内、災害現場等で大きな声を上げて秩序を乱す ・大声の恫喝、罵声、暴言の繰り返し
対応者の揚げ足取り	・電話対応での揚げ足取り ・自らの要求を繰り返し、通らない場合は言葉尻を捉える ・同じ質問を繰り返し、対応のミスが出たところを責める ・一方的な当消防本部の落ち度に対してのクレーム ・当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な攻め立て
脅迫	・脅迫的な言動、反社会的な言動 ・物を壊す、殺すといった発言による脅し ・SNSやマスコミへの暴露をほのめかした脅し
権威型	・優位な立場にいることを利用した暴言、特別扱いの要求
SNSへの投稿	・インターネット上の投稿（職員の氏名、写真、映像、音声等個人情報の公開） ・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 ・私物（スマホ、PC等）の故障についての金銭要求 ・難癖をつけた手数料等の未払い ・制度上対応できないことへの要求（必要な手続きの拒否、不備／不当な手続きの許可など） ・施設設備等への過剰な要求 ・業務時間外の対応要求 ・自宅等の業務場所以外へ職員を呼びつける ・個人、上司、性別、年齢等、特定の職員を指名する対応要求 ・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や盗撮及び発言 ・職員へ必要以上な接近や接触
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の配布 ・公用車の不正使用

<対応>

カスハラと認められる行為があった場合は、複数の職員で対応する、上司に相談するなど組織として対応します。また、状況に応じて、警告を行う、対応を中止するなど毅然と対応します。

なお、悪質と判断される場合には、警察への通報、弁護士に相談するなど法的に対処します。

カスハラが発生又はそのおそれがあると認めるときは、事実関係を確認するため必要に応じて記録、録音等を行い、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。

職員を誹謗中傷するSNS・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。

<対策>

- カスハラに対応するため、相談報告ができる体制整備
- 職員への周知、啓発、研修等の実施