

カスタマーハラスメントに関する基本方針

近年、カスタマーハラスメントが社会的な問題となっており、令和 8 年10月から、カスタマーハラスメントを防止するために雇用管理上必要な措置を講じることが、地方公共団体を含む事業主の義務となりました。

住民の皆様から寄せられるご意見やご要望は、行政サービスをより良くするための貴重なものです。正当なご意見やご要望には、これまでどおり真摯に、丁寧に対応していきましょう。

その一方で、職員の人格を否定する言動や暴力・脅迫を伴うものなど、職員の尊厳を傷つける行為も存在します。こうした行為は、職員の心身の健康を害するだけでなく、業務の遂行に著しい支障をもたらし、ひいては住民の皆様への行政サービスの質の低下を招く重大な問題ですから、本組合は、組織をあげて毅然とカスタマーハラスメントに対応し、職員を保護します。

カスタマーハラスメント対策は、職員が安心して職務に専念し、能力を発揮することで、住民の皆様には質の高い行政サービスを安定的にお届けするためのものでもあります。そこで、職員皆さんにお願いがあります。

1 正当な苦情には真摯に向き合ってください

時間が来たからと一律に対応を打ち切るような、硬直的な運用は避けてください。障害や高齢等の背景により言語化が困難な場合、複雑なケースのため説明が長くなる場合などについては、丁寧な対応を心がけましょう。

2 日頃から対応力の向上に努めてください

担当業務への理解を深め、接遇マナーに留意することは、カスタマーハラスメントの未然防止にもつながります。自信を持って的確に対応できるよう、日々の研鑽に努めましょう。

3 一人で抱え込まないでください

不当な行為に直面したときは、決して一人で抱え込まず、上司や総務課に相談してください。組織として、必ず皆さんを守ります。

4 自らの言動も振り返りましょう

私たち職員自身が、委託先などに対して、想定するサービスを著しく超える要求や威圧的な言動などのハラスメントを行うことがないように、各所属で改めて振り返るようにしましょう。

皆さんと共に、安心して働ける職場をつくっていきましょう。

令和 8 年 10 月 1 日

富士山南東消防本部 消防長 高村 新一

【住民との対応中の録音及び録画について】

職員が対応している状況によっては、録音・録画(以下「録音等」といいます。)をすることに関して、相手方に対する事前告知が難しい場面があることも想定されます。

そこで、本組合の職員が住民の方の対応をする際の録音等につきましては、下記のとおり、個人情報の保護に関する法律(以下「個人情報保護法」といいます。)に基づいて行っていきます。

「カスタマーハラスメントに関する基本方針」のとおり、住民の皆様への行政サービスの質の低下を招かないよう適切に対処するための措置となりますので、ご理解のほどよろしくお願いいたします。

記

- 1 カスタマーハラスメントの事案に係る事実関係の確認に使用する目的で録音等を行うことがあります。
- 2 1の公表をもって、個人情報保護法第21条に規定する事前の利用目的の公表とします。
- 3 個人情報保護法に定める場合を除き、利用目的の達成に必要な範囲を超えて取得した個人情報を利用しません。
- 4 当該事案に係る事実関係の確認のために必要がなくなった場合には、当該個人情報に係る録音等のデータを速やかに消去します。