

兵庫県住宅供給公社 カスタマーハラスメントに対する基本方針

1 はじめに

兵庫県住宅供給公社（以下「公社」という。）は、良好な住まいの提供を通じて、県民の生活の安定と社会福祉の増進に寄与することを使命とし、誰もが安心して暮らせる社会の実現に貢献することを経営理念として業務に取り組んでおります。また、お客様に寄り添った誠実な対応を行うことを基本とし、お客様から寄せられるご意見やご要望は、サービスの改善や品質向上において極めて貴重なものと考えております。

一方で、一部のお客様等による言動の中には、職員の人格を否定する暴言や威嚇、社会通念上不相当な要求など、職員の尊厳を傷つけ、就業環境を悪化させるものも見受けられます。当公社は、職員が安心して業務に専念できる安全な環境を確保することが、結果としてお客様へのより良いサービスの提供につながると考え、本方針を策定いたしました。

2 カスタマーハラスメントの定義

当公社におけるカスタマーハラスメントとは、「顧客等からのクレーム・言動のうち、その要求内容に妥当性が認められないもの、又は要求を実現するための手段・態様が社会通念上許容される範囲を超えたものであって、職員の就業環境が害されるもの」と定義します。

【対象となる主な行為例】（これらに限定されるものではありません）

- （1）身体的な攻撃：暴行、傷害、物の投げつけ
- （2）精神的な攻撃：暴言、侮辱、誹謗中傷、名誉毀損、脅迫
- （3）威圧的な言動：大声での威嚇、土下座の強要、反社会的な言動
- （4）継続的・執拗な言動：長時間の拘束（居座り、電話の長時間継続）、執拗な責め立て、同様の苦情の繰り返し
- （5）不当・過剰な要求：契約の範囲を超えたサービスの強要、不当な金銭補償の要求、対応不可能な要求
- （6）プライバシー侵害・個人攻撃：SNS等への個人情報や誹謗中傷の投稿、つきまとい、性的な言動

3 カスタマーハラスメントへの対応（社内）

職員を守るため、以下の体制を整備し、組織的に対応します。

- （1）相談体制の整備：職員が被害に遭った際、速やかに報告・相談できる体制・窓口を設置します。
- （2）職員のケア：被害を受けた職員のメンタルヘルスを最優先し、必要に応じて産業保健スタッフ等との連携を図ります。
- （3）教育・研修の実施：カスタマーハラスメントに関する正しい知識と対処法について、全職員に対して継続的な研修を実施します。
- （4）専門家との連携：弁護士や警察等の外部専門家と連携し、法的手段を含めた迅速な対応ができる体制を構築します。

4 カスタマーハラスメントへの対応（社外）

カスタマーハラスメントと判断される事案に対しては、毅然とした態度で対応します。

- （1）対応の打ち切り：社会通念上相当な範囲を超える言動が継続される場合は、対応を打ち切り、以降のサービスの提供をお断りする場合があります。
- （2）悪質な事案への対処：暴行、脅迫、威力業務妨害などの犯罪の疑いがある行為や、極めて悪質な事案に対しては、警察への通報や法的措置などの厳正な対処を行います。

5 事業主及び職員の責務

- （1）公社の責務：カスタマーハラスメント問題への理解を深め、職員が安心して働ける環境を維持するとともに、再発防止に努めます。
- （2）職員の責務：自らが他者に対してカスタマーハラスメントを行うことのないよう、高い倫理観を持って業務に従事します。また、正当なクレームに対しては、真摯かつ誠実に対応します。

附則 本方針は、社会情勢や法改正、運用状況を鑑み、必要に応じて適宜見直しを行います。