

千葉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

令和8年6月29日制定

1. はじめに

千葉県住宅供給公社（以下「公社」）は、「住宅を必要とする方に対し居住環境良好な賃貸住宅等を供給し、県民の住生活の安定と社会福祉の増進に寄与することを目的とする。」という使命のもと、安心・安全で喜ばれる住まいとサービスの提供に向けて取り組んでいます。

また、日々の業務におけるお客様からの意見・要望は、業務の改善やサービスの向上・品質確保につながるものであり、公社ではこれに丁寧かつ真摯な対応をするよう努めています。

一方で、一部のお客様の言動の中には、職員の人格や尊厳を否定する暴言、威嚇、強要などもあり、こうした行為は、職員の就業環境を悪化させるだけでなく、業務の遂行が阻害されることにより、本来対応すべき業務に支障が生じるなど、お客様サービスの低下につながりかねない重大な問題です。

公社は、職員が安心して働くことができる環境を確保するとともに、お客様との関係をよりよいものとするため、本基本方針を定めました。

2. 公社におけるカスタマーハラスメントの定義と具体例

公社では、カスタマーハラスメントを「お客様からの職員に対する言動であって、職員が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより、職員の勤務環境を害すること」と定義します。

具体的には、以下のような行為を指すものとしますが、これはあくまでも例示であり、これらに限られるものではありません。

- ①身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ②精神的な攻撃（脅迫、誹謗中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- ③威圧的な言動
- ④継続的（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- ⑤長時間の拘束（電話対応含む）
- ⑥正当な理由のない金銭等やサービスの要求、常識に照らして過剰なサービスの要求
- ⑦公社や職員の信用を毀損させる内容や個人情報等のSNS等へ投稿
- ⑧土下座の要求
- ⑨職員の人格否定及び差別的な発言
- ⑩職員へのつきまとい行為、セクシャルハラスメントなど

3. カスタマーハラスメントへの対応（お客様向け）

- （１）お客様からの意見、要望には丁寧かつ真摯に対応します。
- （２）カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、行為中止の申し入れを行い、必要に応じて以降の対応をお断りします。
- （３）悪質と判断した場合は、警察や弁護士等と連携の上、毅然と対応します。

4. カスタマーハラスメントに対する取組（職員向け）

- （１）カスタマーハラスメントを受けた場合、職員のケアを最優先します。
- （２）カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法の研修を行います。
- （３）カスタマーハラスメントに対応するため、相談窓口を設置します。