

群馬県住宅供給公社における 「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

はじめに

群馬県住宅供給公社（以下「公社」という。）は、「暮らしに笑顔を！提案し続ける企業」という経営理念のもと、お客様との良好な関係を維持し、より良いサービスを提供することを目指しております。

また、お客様からの御意見・御要望は、公社の業務改善やサービス向上等につながる大変貴重な機会ととらえており、十分尊重されるべきと考えております。

一方、一部のお客様から、公社職員等の人格や尊厳を否定する過激な言動や法定義務を超える不当な要求等、社会通念に照らして著しく不当である行為が発生していることから、公社では、職員一人ひとりの人権を尊重し、安全で安心して業務に取り組める環境を確保するため、また、お客様に継続して質の高いサービスを提供していくために、カスタマーハラスメント（以下「カスハラ」という。）に対し毅然とした態度で対応することが不可欠であるとの認識に立ち、本基本方針を策定しました。

1. カスハラの定義

本基本方針において、カスハラとは、「お客様等から公社の職員に対して行われる暴行、脅迫その他の違法な行為又は正当な理由がない過度な要求、暴言、長時間の拘束等の不当な行為であって、公社の職員の就業環境を害するもの」をいいます。

カスハラに該当する主な行為の例は以下の通りですが、これらに限られるものではありません。

・身体的な攻撃

→ 暴行、傷害（暴力をふるう行為や物を乱暴に扱う行為） など

・精神的な攻撃、威圧的な言動

→ 脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言 など

→ 土下座の強要、職員個人に対する解雇要求、恫喝、大声での威嚇、不当な圧力 など

・継続的、執拗な言動（長時間の拘束的な行動）

→ 合理性のない要求の繰り返し、度重なる電話や訪問、長時間にわたる拘束（不退去、居座り等）など業務に支障をきたす行為 など

→ 自宅などに職員を呼びつけて長時間拘束（監禁等）する行為 など

・差別的な言動

→ 性別、年齢、国籍、身体的特徴などに関する差別的な発言 など

・性的な言動

→ 性的な発言、わいせつな行為、セクシュアルハラスメント

（性的な言動により身体的又は精神的に苦痛と感ずる行為） など

・SNS やインターネット上での誹謗中傷(職員個人への攻撃、要求含む)

→ 事実に基づかない情報の拡散、名誉毀損、プライバシー侵害 など

・不当な要求

→ 会社の提供するサービス範囲を超えた要求、実現不可能な要求、過剰な金銭補償や謝罪の要求など

2. 会社における対応姿勢

カスハラが発生した場合は、被害を受けた職員の安全確保を最優先とし、行為者に対して中止を求め、必要に応じて法的措置を含む厳正な対応を行います。

3. 会社の取り組み

会社は、本基本方針に基づき、以下の取り組みを実施します。

・方針の周知・啓発

本基本方針を会社内及びお客様に周知し、カスハラに対する意識の向上を図ります。

・相談窓口の設置

常に職員が安心して業務に取り組むことができるよう、カスハラに関する相談窓口を設置し、適切な相談・報告体制を整えます。

・対応マニュアル・手順の整備

カスハラ発生時の対応手順やマニュアルを整備し、適切な対応に努めます。

・職員研修の実施

職員に対し、カスハラの定義、対応方法、相談体制等に関する研修を実施し、対応能力の向上を目指します。

・外部専門家との連携

弁護士、警察等の外部専門家と連携し、適切な助言や協力を得られる体制を構築します。

・各自治体の施策への協力

群馬県を初めとする各自治体を実施するカスハラ防止のための施策に協力します。

4. お客様へのお願い

会社は、お客様との信頼関係に基づき、質の高いサービスを提供することを目指しております。

お客様には、良識ある行動をお願いするとともに、本基本方針をご理解いただきますようお願い申し上げます。

5. 適用

本基本方針は、会社の全ての役職員に適用されます。

制定日 2025年 6月 1日