

# 横浜市住宅供給公社カスタマーハラスメント対策基本方針

## 1 基本的な考え方

横浜市住宅供給公社は、住まい・まちづくりを通して市民の皆さまの「幸せを創る」ことを目指し、市民・地域に貢献するという経営理念のもと、市民の皆様の信頼を得るべく各種サービスの提供を行っております。その過程でいただくご意見やご要望につきましては、業務遂行に当たって貴重なものであり、丁寧かつ真摯に対応し、よりよい業務遂行に活かしてまいります。

他方、ご意見やご要望の中で合理的な範囲を超える不当な要求や、悪質で職員に恐怖心を抱かせる言動等のカスタマーハラスメントに該当するものは、職員の就業環境を脅かすものであり、適切なサービス提供の妨げとなる恐れがあります。当公社において行動指針として掲げる「笑顔でつくる市民の信頼」の実現のため、職員の人権や就業環境を守ることが重要であると考えており、「事業主が職場における優越的な関係を背景とした言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」(令和2年厚生労働省告示第5号)や「横浜市カスタマーハラスメント対策基本方針」(令和7年4月制定)を踏まえ、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては組織として毅然と対応いたします。

## 2 カスタマーハラスメントの定義

職員に対するお客様(取引先など含む)からの不当な要求や悪質な言動のうち、以下の行為をカスタマーハラスメントとして定義します。

- (1) 当該クレーム・言動の要求内容の妥当性が認められないもの
  - (2) また妥当性があっても、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なもの
  - (3) 当該手段・態様により、職員の就業環境が害されるおそれがあるもの
- なお、上項に関わらず、器物損壊や暴力等の行為については直ちにカスタマーハラスメントと判断するだけでなく、犯罪として警察への通報等毅然とした対応を行います。

## 3 カスタマーハラスメントに該当する行為の例

例示であって、これらに限定されるものではありません。

- (1) 要求内容が妥当性を欠く場合
- ・公社が提供するサービスに瑕疵・過失が認められない場合

- ・公社の瑕疵や過失があった場合に、十分な説明責任・対応策を示してもなお納得いただけず、更なる要求が継続して行われた場合
- ・要求内容が、公社が提供するサービスの内容とは関係がない場合
- (2) 要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なもの
- ・暴行、傷害など身体的な攻撃
- ・脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言など精神的な攻撃
- ・威圧的、差別的な言動
- ・継続的、執拗な言動(長時間・長期間に渡る対応等)
- ・不退去、居座り、監禁、長時間の電話など拘束的な行動
- ・SNS/インターネットでの誹謗中傷
- ・性的な言動
- ・特定の職員を対象とした攻撃、要求
- ・妥当性を欠く金銭補償の要求、謝罪の要求(土下座の強要等)

#### 4 カスタマーハラスメントへの対応について

職員に対するカスタマーハラスメントが疑われる言動・行為があった場合には、組織として事実を把握するように努めます。カスタマーハラスメントに該当すると判断したときは、そのような言動を止めていただくよう警告し、従っていただけない場合、対応を中止します。特に悪質なカスタマーハラスメントに対しては、警察へ通報する、弁護士に相談するなど、法的措置を含め毅然とした対応をします。

#### 5 横浜市住宅供給公社のカスタマーハラスメント対策

- ・カスタマーハラスメントを理解するための意識啓発
- ・録音・録画・対応記録等による事実の把握
- ・SNS等への不当な投稿に対する削除要請
- ・カスタマーハラスメントに関する知識、対処方法等の研修
- ・カスタマーハラスメントに対する相談体制の整備
- ・警察への通報や、弁護士等、専門家との連携

令和7年9月制定

横浜市住宅供給公社 理事長