

一般財団法人神戸住環境整備公社  
カスタマーハラスメント対策に関する基本方針

## 1. 基本的な考え方

当社は「質の高い住環境・施設環境づくりを通じて市民の豊かな生活に貢献する」という使命の実現を目指し、職員一同、業務に取り組んでいます。日々、お客様からお寄せいただくご意見やご要望は、業務の改善やサービス品質の向上において貴重なものであり、丁寧かつ真摯な対応を心がけてまいります。

一方、一部のお客様からのご要求の中には、不当な要求と思われるものや、職員の人格を否定する言動、中傷、威嚇などの過剰な言動など、職員の尊厳を傷つけるものもあります。これらの行為（カスタマーハラスメント）は、職員の就業環境を悪化させるだけでなく、業務に支障をきたし、他のお客様へのサービス低下を招く重大な問題です。

当社は、職員が安心して業務に取り組むことができる職場を確保するとともに、お客様へ提供するサービスの維持・向上の両面から、カスタマーハラスメントに対して、組織一丸となり毅然とした態度で対応していきます。

## 2. カスタマーハラスメントの定義

以下の要件を満たすものをカスタマーハラスメントとして定義します。

- お客様からの社会通念上相当な範囲を超えた言動であること
- 職員の就業環境が害されること

※「社会通念上相当な範囲を超えたもの」の判断については、「手段・様態」及び「言動の内容」に着目し、総合的に判断します。なお、言動の内容に妥当性がある場合でも、手段・様態が社会通念上不相当な場合はカスタマーハラスメントに該当します。

## 3. カスタマーハラスメントに該当する行為の例

(1) 手段・様態が社会通念に照らして相当でないもの（言動の内容の妥当性を問わない）

- ・ 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、監禁など拘束的な行動
- ・ 差別的な言動
- ・ 性的な言動
- ・ 特定の職員を対象とした攻撃、要求
- ・ SNS/インターネットでの誹謗中傷
- ・ 妥当性を欠く金銭などの補償の要求
- ・ 謝罪の要求（土下座の要求等）

(2) 言動の内容が妥当性を欠くもの

- ・ 会社に瑕疵・過失が認められないサービスに対する要求
- ・ 会社が提供すべきサービスの内容とは関係がない要求

※上記は例示であって、これらに限定されるものではありません。

#### 4. カスタマーハラスメントへの対応

- ・職員に対するカスタマーハラスメントが疑われる行為があった場合には、組織として事実関係の把握に努め、職員を守ることを最優先に、迅速かつ適切に対応します。
- ・カスタマーハラスメントと認められる行為が確認された場合は、行為の中止を求め、注意・警告を行います。警告に応じない場合は、対応を中止し、退去を求めるなど、毅然とした対応を行い、お客様対応をお断りさせていただきます。特に悪質な場合には、警察への通報や弁護士への相談を通じて、法的措置を含む厳正な対応を行います。

#### 5. 職員に対する取り組み

- ・職員に対して、カスタマーハラスメントに関する知識や対応方法に関する研修を実施します。
- ・被害を受けた職員への心身のケアに努めるとともに、再発防止に取り組みます。
- ・カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置し、外部専門家（警察、弁護士等）と連携できる体制を構築します。