

「名古屋市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7年10月1日策定

1 はじめに

名古屋市住宅供給公社は、「一人ひとりのよりよい住まいと暮らしの役に立つこと」という公社理念の下、安心・安全な住環境の確保、公平・公正で良質なサービスの提供に取り組んでいます。そのうえで、お客さまから寄せられるご意見・ご要望は、当公社のサービスの改善・品質向上において、極めて重要な機会であると認識しています。

一方で、社会通念上相当性を欠く言動により、職員の人格や尊厳を傷つける事案が発生しており、これらは職場環境の悪化を招くだけでなく、安定的なサービス提供にも深刻な影響を及ぼしかねない重大な問題です。

当公社は、お客様の正当な権利を尊重しつつ、職員の人権と安全を守ることを両立させる姿勢のもと、職員が安心して業務に取り組める環境を整えることが、ひいては、お客様との関係をより良いものとすることにつながると考え、「名古屋市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」を策定しました。

2 カスタマーハラスメントの定義

お客さまからの要求・言動のうち、当該要求・言動の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上の相当性を欠き、当該手段・態様により、職員の就業環境が害されるもの。

3 カスタマーハラスメントに該当する行為の例

- ・ 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- ・ 威圧的な言動（土下座の要求、反社会的勢力との関係を匂わせた脅し）
- ・ 繙続的、執拗な言動

- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁、電話や対面での長時間対応）
- ・差別的な言動
- ・性的な言動
- ・社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
- ・合理性を欠く不当・過剰な要求
- ・職員個人への攻撃、要求
- ・職員のプライバシーの侵害に該当する言動
- ・当公社や職員の信用を毀損させる内容や個人情報等をSNS等へ投稿する行為

4 カスタマーハラスメントへの対応

（1） お客様への対応

- ・当該言動がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、毅然とした態度で対応し、必要に応じて以降の対応をお断りします。
- ・悪質な行為と判断される場合には、警察・弁護士等の外部機関と連携し、法的措置も含めて厳正に対処します。

（2） 職員への対応

- ・カスタマーハラスメントに関する対応方針や手順を明確に定め、職員に対して必要な教育・研修を実施します。
- ・職員からの相談・報告を受け付ける体制を整備するとともに、職員の心身のケアに努めます。
- ・職員が加害者とならないよう、接遇対応に関する研修や指導を行います。