

## カスタマーハラスメント対策等に関する要綱

### (目的)

第1条 この要綱は、愛知県カスタマーハラスメント防止条例（令和7年愛知県条例第34号）第6条第2項の規定に基づき、カスタマーハラスメント対策等に関し必要な事項を定め、職員の十分な勤務能率の発揮及び業務の円滑な運営の確保を目的とする。

### (定義)

第2条 この要綱において「カスタマーハラスメント」とは、サービスの相手方等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であり、かつ、職員の執務環境を害するものをいう。

2 この要綱において「職員」とは、愛知県住宅供給公社就業規程第3条に規定する職員及び同規程第57条に規定する非常勤の職員、契約社員、臨時の職員及びその他当公社が雇用する者をいう。

### (カスタマーハラスメント対策責任者の設置)

第3条 カスタマーハラスメントに対し組織的に対処するため、各課室、住宅管理事務所及び支所にカスタマーハラスメント対策責任者を置く。

2 カスタマーハラスメント対策責任者は、原則として課長代理に相当する職以上の職のうちから所属長が選任するものとする。

### (職員の責務)

第4条 職員は別紙「カスタマーハラスメントによる被害の防止及び問題解決のために認識すべき事項についての指針」を十分認識して行動するよう努めなければならない。

2 職員は、カスタマーハラスメントが発生したとき又は発生するおそれがあるときは、速やかに、その事実をカスタマーハラスメント対策責任者を經由して、所属長に報告しなければならない。

### (所属長の責務)

第5条 所属長は別紙「カスタマーハラスメントによる被害の防止及び問題解決のために認識すべき事項についての指針」を十分認識して適切な指導及び監督を行わなければならない。

2 所属長は、カスタマーハラスメントに関し、次に掲げる措置を講じなければならない。

(1) 職場での研修等の機会を利用した職員への周知及び啓発に努めること。

(2) カスタマーハラスメントが職場に生じていないか、又は生じるおそれがないか執務環境に十分な注意を払い、執務環境を害する言動を見逃さないように努めること。

(3) カスタマーハラスメントに関する報告又は相談が職員からなされた場合には、迅速かつ適切に対処すること。

(4) カスタマーハラスメントが発生したとき又は発生するおそれがあるときは、組織的に対処し、その内容に応じて、カスタマーハラスメントを行ったサービスの相手方等に当該カスタマーハラスメントの中止を求める等必要かつ適切な措置を講じること。

3 所属長は、前項第3号の報告又は相談を受けた場合、カスタマーハラスメント対策責任者に対し、カスタマーハラスメントに関する問題を解決するために必要な対応を指示し、その結果を速やかに報告するよう命ずることができる。

4 所属長は、前条第2項の規定による報告を受けた場合において、当該事実を他の所属に周知等する必要があると認める場合は、カスタマーハラスメントに関する報告書（別記様式）を作成し、総務企画課長に送付するものとする。

### (総務企画課長の責務)

第6条 総務企画課長は、カスタマーハラスメントに関する問題に対し、次に掲げる事務を処理しなければならない。

- (1) カスタマーハラスメントに関する対策及び対応に関すること。
- (2) 理事長への報告事案に関すること。
- (3) 各所属にわたる横断的な連絡及び協力に関すること。
- (4) その他必要な事項に関すること。

(理事長の責務)

第7条 理事長は、次に掲げる事務を処理しなければならない。

- (1) カスタマーハラスメントに対する基本的な対応方針に関すること。
- (2) その他必要な事項に関すること。

(他の事業者への協力)

第8条 理事長は、カスタマーハラスメントの防止に関して、他の事業者から協力を求められた場合は、必要な措置を講じなければならない。

(研修等の啓発)

第9条 理事長は、カスタマーハラスメント対策等のため、職員の意識の啓発及び知識の向上を図らなければならない。

(プライバシーの保護)

第10条 カスタマーハラスメント対策責任者及び報告に関与した職員は、関係者のプライバシー、名誉その他の人権を尊重するとともに、知り得た秘密を厳守しなければならない。

(不利益取扱いの防止)

第11条 理事長は、カスタマーハラスメントに関して、報告をしたこと等を理由にして、報告者が給与及び任用の取扱いに関し不利益を受けることがないようにするほか、いかなる態様の報復や不利益を受けることがないように適切に対応しなければならない。

## 附 則

この要綱は、令和8年8月1日から施行する。

(別記様式)

## カスタマーハラスメントに関する報告書

|                                            |                                        |                                                                                |  |
|--------------------------------------------|----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|--|
| 報告<br>年月日                                  | 年 月 日                                  | 報告者<br>(所属長)                                                                   |  |
| 発生状況                                       | 発生日時                                   | 年 月 日 ( ) 午 時 分頃                                                               |  |
|                                            | 所属名<br>担当<br>連絡先                       |                                                                                |  |
|                                            | 内 容                                    | 1 理由がない又は関係のない要求 2 不相当な要求<br>3 著しく困難又は不可能な要求                                   |  |
|                                            | 手段・態様                                  | 1 身体的な攻撃 2 精神的な攻撃 3 威圧的な言動<br>4 継続的な、執拗な言動 5 拘束的な言動<br>6 性的な言動 7 職員個人への攻撃・嫌がらせ |  |
| 相手方<br>(相手方が複数<br>の場合は、別<br>紙に記載する<br>こと。) | 住 所                                    |                                                                                |  |
|                                            | 氏 名                                    |                                                                                |  |
|                                            | 勤務先・組織等                                |                                                                                |  |
|                                            | 連絡先                                    |                                                                                |  |
|                                            | 主張内容<br>(相手方の主張<br>する事実のみを<br>記入すること。) |                                                                                |  |
| 経 過<br>(措置状況を含めた事実経過のみを記載すること。)            |                                        |                                                                                |  |

## 別紙

### カスタマーハラスメントによる被害の防止及び問題解決のために認識すべき事項 についての指針

#### 第1 カスタマーハラスメントによる被害を防止し円滑な業務運営を行うために職員が認識すべき事項

##### 1 基本的な心構え

職員は、カスタマーハラスメントに関する次の事項について十分認識しなければならない。

- (1) カスタマーハラスメントに対し、決して恐れないという勇気を持つことがなによりも大切であり、決して怯むことなく毅然と対応する必要があること。
- (2) カスタマーハラスメントに該当するか否かの判断にあたっては、カスタマーハラスメントの可能性のある事例ごとに、「内容」及び「手段・態様」に着目し、総合的に判断することが重要である。この際、「内容」又は「手段・態様」のいずれか一方が、社会通念上許容される範囲を超えた場合も、カスタマーハラスメントに該当する可能性がある点に留意すること。
- (3) サービスの相手方等からの苦情・要望等のうち、客観的に見て、社会通念上許容される範囲内で行われたものは「正当な苦情・要望等」であり、カスタマーハラスメントには該当しないことに留意すること。
- (4) カスタマーハラスメント対策を行う際は、(3)のほか、相手方等の正当な権利が侵害されることのないよう、十分に配慮して行われなければならないこと。
- (5) 職員もカスタマーハラスメントに類する言動を行ってはならないこと。

##### 2 カスタマーハラスメントになり得る言動

カスタマーハラスメントになり得る言動として、例えば、次のようなものがある。

###### (1) 社会通念上許容される範囲を超えた内容

ア 要求に理由がない又はサービスと全く関係のない要求

- ・ 順番等を見殺しした優先的な対応（特別扱い）を求める。
- ・ 業務と関係のない苦情・要望等を繰り返す。
- ・ 個人的な損失を公社の責任として賠償するよう要求する。
- ・ 関係のない個人情報を出そうとする。

イ 想定しているサービスに照らして不相当な要求

- ・ 過度な補償要求をする。
- ・ 所管外の業務について、対応するよう要求する。
- ・ 緊急性のない要求について、即時対応を要求する。

ウ 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求

- ・ 「家賃をまけろ」などと法令等に違反する行為を要求する。
- ・ 「法律を変えろ」などと業務権限を越える要求をする。
- ・ 実現不可能な要求をする。

###### (2) 社会通念上許容される範囲を超えた手段・態様

ア 身体的な攻撃

- ・ 殴る。
- ・ 蹴る。
- ・ つばを吐きかける。
- ・ 物を投げつける。

イ 精神的な攻撃

- ・ 「議員や上司に話す」「訴える」「殺す」「家族に危害を加える」などの脅し
  - ・ SNSでの拡散やマスコミへの暴露を仄めかす。
  - ・ 侮辱的な言動や暴言を浴びせる。
  - ・ 土下座の強要
- ウ 威圧的な言動
- ・ 大きな声を上げて周囲を威圧する。
  - ・ にらむ。
  - ・ 顔を近づけて圧力をかける。
  - ・ 机を叩く。
- エ 継続的な、執拗な言動
- ・ 頻繁なクレーム
  - ・ 当初の話からのすり替え
  - ・ 揚げ足取り
- オ 拘束的な言動
- ・ 長時間の拘束、居座り、電話
- カ 性的な言動
- ・ 「デートしてくれたら家賃を払う」「女では話にならない」などと発言する。
  - ・ 身体に触れる。
  - ・ 職員へのつきまとい
- キ 職員個人への攻撃・嫌がらせ
- ・ 職員個人の容姿に関する中傷
  - ・ 職員をSNSなどへ無断で公開する。
  - ・ 会社の瑕疵による責任を職員個人に転嫁する。

(注) これらの言動に該当しなければカスタマーハラスメントとならないという趣旨に理解されてはならない。

## 第2 カスタマーハラスメント対策として職員が実施すべき事項

カスタマーハラスメントによる被害を最小限にするために、次の事項について実施することが必要である。

- (1) 被害者となる可能性が高い職員自身がカスタマーハラスメントに関する関心と理解を深め、職員一人一人が、職場が実施するカスタマーハラスメント対策に関する取組に協力することが重要である。具体的には、職場が定めたカスタマーハラスメントへの対応方法について十分に理解し、カスタマーハラスメントが発生した時に適切に対処できるよう準備しておくこと。
- (2) 職員は、自分が受けている言動がカスタマーハラスメントではないかと考える場合には、問題を自分一人で抱え込まずに、カスタマーハラスメント対策責任者や職場の同僚・上司等に相談することが大切である。各職場内において解決することが困難な場合には、内部又は外部の相談機関に相談する方法を考える。なお、相談するに当たっては、カスタマーハラスメントであると考えられる言動が行われた日時、内容等について記録しておくことが望ましい。
- (3) 職員が不適切な対応を行ったことが、カスタマーハラスメントの発生原因となることもあり得るため、サービスの相手方等に適切な対応を行うことが重要であること。

## 第3 職場として良好な勤務環境を確保するために認識すべき事項

カスタマーハラスメントによる被害を防止し、カスタマーハラスメントに関する問題を解決するため、次の事項について、積極的に取り組むよう努めなければならない。

- (1) カスタマーハラスメントは、職員に身体的又は精神的に苦痛を与え、執務環境が不快となり、職員が勤務する上で看過できない程度の支障を生じさせるものであり、カスタマーハラスメントから職員を守るため、組織として毅然と対応する必要があること。
- (2) 組織として「カスタマーハラスメントを許さない」というメッセージを明確に示すために、必要に応じ、職場にカスタマーハラスメントに関するポスターやチラシなどを掲示すること。
- (3) カスタマーハラスメントに関する問題を当事者間の個人的な問題として片付けることがあってはならないこと。

職場におけるミーティングにおいて、カスタマーハラスメントに関する問題提起を行い、良好な勤務環境の確保のために皆で問題解決に取り組むことを日頃から心掛けることが必要である。

- (4) 職場からカスタマーハラスメントに関する問題の被害者を出さないようにするために、周囲に対する気配りをし、必要な行動をとること。

具体的には、次の事項について十分留意して必要な行動をとる必要がある。

ア カスタマーハラスメントが発生したとき又は発生するおそれがある場合は、職場の同僚・上司として対応に当たること。

イ 被害を受けていることを見聞きした場合には、声をかけて相談に乗り、一緒に解決に向けて行動をとること。

- (5) カスタマーハラスメントを直接に受けていない者も気持ちよく勤務できる環境をつくるために、カスタマーハラスメントと思われる言動が行われている状況について上司等に相談するなどの方法をとることをためらわないこと。

# カスタマーハラスメントに関する報告のフロー図

