

愛知県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

1. はじめに

愛知県住宅供給公社は、「愛スマ創造宣言！ 愛知で愛され、お客様に愛される住まいとお客様の笑顔を創造します」という基本理念のもと、良質・良好な住まいの提供に向けて取り組んでいます。

そのうえで、お客様からお寄せいただくご意見・ご要望は、当公社のサービスの改善や品質向上に欠かせない貴重な機会であると認識しております。

しかしながら、一部のお客様の言動や要求の中には、社会通念上許容される範囲を超え、当公社職員の人格や尊厳を傷つけるものもございます。

このことは、当公社職員の就業環境を悪化させるだけでなく、安全・安心なサービスの提供にも深刻な影響を及ぼすおそれがあります。

当公社職員が安心して働くことができる環境を整えることは、結果としてお客様とのより良い関係を構築することにもつながると考え、「愛知県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」を策定いたしました。

2. カスタマーハラスメントの定義

当公社では、カスタマーハラスメントを「お客様や外部関係者から当公社職員に対して行われる著しい迷惑行為であって、当公社職員の就業環境を害するもの」と定義します。

具体的には、以下のような行為を指します。あくまでも例示であり、これらに限られるものではありません。

- ・暴力行為
- ・暴言、侮辱、誹謗中傷
- ・威嚇・脅迫
- ・当公社職員の人格の否定・差別的な発言
- ・土下座の要求
- ・長時間の拘束
- ・合理性を欠く不当・過剰な要求
- ・当公社や公社職員の信用を棄損させる内容や個人情報等を SNS 等へ投稿する行為
- ・当公社職員へのセクシュアルハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為

3. カスタマーハラスメントへの対応(社内)

カスタマーハラスメントが発生した際には、当公社職員の心身のケアを最優先に対応します。

また、当公社職員が適切に対応できるよう、カスタマーハラスメントに関する知識や対処法を学ぶ研修を実施します。

さらに、相談窓口の設置に加え、必要に応じて弁護士など外部機関との連携体制を整え、当公社職員が安心して働ける環境づくりを推進します。

4. カスタマーハラスメントへの対応(社外)

問題の解決にあたっては、冷静かつ合理的な対話を重視しています。

解決に向けて状況を正確に把握するために、必要に応じて録音・録画をさせていただく場合があります。

当公社がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、対応を中止し、以降のサービスの提供をお断りさせていただくことがあります。

また、悪質な行為と認められる場合には、警察への通報や弁護士など外部の専門機関と連携し、法的措置を含めて厳正に対応いたします。

5. カスタマーハラスメントへの取組

当公社では、職員によるハラスメント行為の発生を防止するため、教育及び啓もう活動を実施します。