

京都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8年9月3日策定

1 基本的な考え方

当公社職員は、地方住宅供給公社法に基づき設置された公的団体であることを自覚し、安全・安心な住まいとお客様に信頼されるサービスの提供に向けて取り組んでいます

当公社に寄せられるご意見やご要望は、業務改善やサービスの向上につながる貴重なものであり、丁寧かつ真摯に対応します。

一方で、ご意見やご要望の中には、職員の人格を否定する言動、暴力、セクシャルハラスメント等の職員の尊厳を傷つけるものもあります。このような社会通念上、著しく不当である行為は、職員の就業環境を悪化させるだけでなく、通常業務への支障や他のお客様へのサービスの低下につながりかねない重大な問題です。

当公社では、職員が安心してその能力を十分に発揮することでより質の高いサービスを継続的に提供するため、職員に対するカスタマーハラスメントに該当する行為に対して毅然と対応し、職員を守るとともに、カスタマーハラスメントの防止に主体的かつ積極的に取り組みます。

2 当公社におけるカスタマーハラスメントの定義

「お客様（お取引先を含む）からの言動・要求のうち、当該内容に妥当性を欠くもの、又は妥当であっても手段・態様が社会通念上不相当なものであり、当公社職員の就業環境が害されるもの」と定義します。

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) 要求の内容が妥当性を欠く（社会通念上許容される範囲を超える）もの
 - ・そもそも要求に理由がない又はサービス等と全く関係のない要求
 - ・当公社のサービスに瑕疵・過失が認められない事案に対する要求
 - ・契約等により想定しているサービスを著しく超える要求
 - ・対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
 - ・不当な損害賠償要求
- (2) 要求を実現するための手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの
 - ・身体的な攻撃（暴行、傷害等）
 - ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
 - ・威圧的な言動（大声、反社会的な言動等）
 - ・継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
 - ・拘束的な言動（不退去、居座り、監禁、長時間の電話対応等）
 - ・当公社及び当公社職員等の信用を毀損させる情報のSNS等への投稿
 - ・差別的、性的な言動
 - ・当公社職員個人への攻撃、要求
 - ・当公社職員に対する接触、つきまとい、わいせつな言動、待ち伏せ等の行為

4 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に関する相談窓口の設置や、外部の専門家（警察や弁護士等）に相談できる体制を整備します。
- ・職員に対して、カスタマーハラスメントに関する知識・対応方法の研修を行います。
- ・カスタマーハラスメントを受けた職員のケアに努めるとともに、再発防止に取り組みます。
- ・自らがカスタマーハラスメントを行うことのないよう、職員に教育を行います。

5 カスタマーハラスメントへの対応（社外）

- ・カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、職員を守るため毅然とした対応を行い、必要により対応を打ち切り、以降のサービスの提供をお断りする場合があります。
- ・さらに、悪質なものと犯罪行為と判断した場合は、警察・弁護士等と連携し、法的措置等も含め厳正に対応します。