

大阪府住宅供給公社 カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. はじめに

当公社は、「笑顔の暮らしを！変革し続ける企業」を経営理念とし、5つの行動指針のもと、自分らしく、ゆとりある暮らしをお届けするため、業務に取り組んでおります。

また、お客様の声に真摯に耳を傾け、お客様に寄り添った対応を心掛けており、お寄せいただくご意見・ご要望は、業務の改善やサービスの向上において、貴重なものと考えております。

一方、一部のお客様等からの要求には、当公社職員の人格や尊厳を否定する暴言、中傷、威嚇などの過剰な言動や不当な要求等があります。これら社会通念上不相当である行為は、当公社職員の就業環境の悪化やお客様等へのサービス低下につながりかねないものです。

当公社は、これまで以上に職員が安心して業務に取り組むことができる安全な職場を確保するとともに、お客様等との関係をより良好なものにするため、「大阪府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. 当公社におけるカスタマーハラスメントの定義

「お客様からのクレーム、言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容に妥当性が無いものや、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、当公社職員の就業環境が害されるもの」と定義いたします。

【対象となる行為例】※行為例は以下のとおりですが、これらに限定されるものではありません。

- ・暴言、大声、侮辱、誹謗中傷
- ・脅迫、威嚇
- ・暴行、器物破損
- ・土下座の要求
- ・不合理な要求、過剰な要求
- ・継続的な言動、執拗な言動
- ・長時間の拘束（不退去、居座り、監禁）
- ・差別的な言動、性的な言動
- ・当公社で働く職員個人への攻撃や要求
- ・当公社や当公社職員の信用を棄損させる行為
- ・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

3. カスタマーハラスメントへの対応

【社内対応】

- ・カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置や、カスタマーハラスメント発生時に当公社として迅速かつ適切な対応ができるよう外部の専門家（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、カスタマーハラスメントに関する知識や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。

【社外対応】

- ・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は、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。
- ・さらに、悪質と判断した場合は、警察や弁護士等と連携し適切に対処します。