

福岡市住宅供給公社カスタマー・ハラスメント対策基本方針

1. 基本的な考え方

福岡市住宅供給公社は、「安全で快適な住環境の提供」という経営理念のもと、福岡市の外郭団体として住宅政策の推進に寄与することを通じて、市民に安全で快適な住環境を提供することを使命としております。

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。

一方で、ご意見・ご要望のうち、社会通念上許容される範囲を超える不当な要求等については、職員の勤務環境を悪化させるだけでなく、安全で快適なサービスの提供にも影響を及ぼすおそれがあります。

職員が安心して働くことができる勤務環境を整備することが、結果としてお客様へのより良いサービスの提供につながるものと考え、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「お客様からの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るものにより、職員が精神的若しくは身体的な苦痛を与えられ、職員の人格若しくは尊厳が害され、又は職員の勤務環境が害されるもの」と定義します。

【対象となる行為の例】※これらに限られるものではありません。

- 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言等）
- 威圧的な言動
- 土下座の要求等（謝罪の強要）
- 継続的、執拗な言動
- 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁等）
- 差別的、性的な言動
- 職員個人への攻撃や要求、プライバシー侵害
- SNSなどインターネットでの誹謗中傷

3. カスタマー・ハラスメントへの対応

職員に対するカスタマー・ハラスメントと判断される言動があった場合には、職員の安全確保や心身のケアを図るとともに、組織として事実関係の把握に努めます。その際、必要に応じて録音等をさせていただく場合がございます。

また、状況によっては対応を終了し、以降の対応をお断りさせていただく場合がございます。

特に悪質なカスタマー・ハラスメントに対しては、警察への通報や弁護士への相談など、法的措置等も含めて厳正に対応いたします。

【基本的な対策】

- ・カスタマー・ハラスメント対策基本方針の周知・啓発
- ・カスタマー・ハラスメントに関する知識や対応方法等についての研修等の実施
- ・相談体制の整備、警察への通報や弁護士等専門家との連携

令和8年10月
福岡市住宅供給公社理事長