

二公社職員カスタマーハラスメント対応基本方針について

～はじめに～

岐阜県土地開発公社及び岐阜県住宅供給公社（以下、「二公社」という。）では、カスタマーハラスメントに対して毅然とした対応を行うとともに、二公社で働く職員スタッフが安心安全に働くことができる職場環境を確保することにより、お客様に満足いただけるサービスの提供等を図るため、「二公社職員カスタマーハラスメント対応基本方針」を制定しました。

【カスタマーハラスメントとは】

職場において行われる、以下の３つの要件を満たすものとします。

- ①お客様等の言動
- ②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
- ③職員の就業環境が害されるもの

<該当例>

- ・ 正当な理由なく、執拗に繰り返す電話や来社
- ・ 暴言、暴力、威嚇、脅迫
- ・ 優位な立場にいることを利用した暴言等のほか、特別扱いの要求
- ・ SNS/インターネット上での誹謗中傷
- ・ ストーカー、セクハラ、SOGI ハラ
- ・ 契約や制度上対応できないことへの要求等著しく困難な要求 など

【二公社の対応】

カスタマーハラスメントと判断される事案が発生した場合には、以下の対応をとらせていただくことがあります。

1. 対応を終了します
注意や警告を行う場合があります。それでも継続する場合は、窓口対応や電話応対を打ち切ります。
2. 退去の要請をします
注意や警告を行ってもなお、居座りが続く場合は事務所等からの退去を命じます。
3. 法的措置や警察へ通報します
悪質なケースについては、警察への通報や法的措置を含めた厳正に対処します。