

一般社団法人かながわ土地建物保全協会 『カスタマーハラスメント対応指針』

令和 7 年 2 月 1 日

I はじめに

協会は、公的な住宅・施設等の管理・保全を通じて、地元・神奈川県にお住まいの皆様の良好な住環境づくりに貢献している中、時代とともに変化するお客様ニーズにも的確に対応し、お客様満足度の一層の向上に努めています。

合わせて、当協会が目指す「100 年企業」の実現には、経営環境の一層の安定化とともに、協会職員一人ひとりが、日々、一層安全・安心して働く職場環境づくりが大変重要です。

そうした中、協会が管理等を行う住宅等においては、お客様から、暴言や不当要求などの著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）を受ける場合も想定されます。

そこで、協会では、組織として協会職員を守るため、カスタマーハラスメントへの対応について、『カスタマーハラスメント対応指針』としてとりまとめ、取り組んでいきます。

※ 協会のカスタマーハラスメント対策は、「カスタマーハラスメント対策に取組ましょう！（2022 年 2 月厚生労働省公表）」（以下「国リーフレット」という。）及び「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に準拠します。

II カスタマーハラスメントとは【国リーフレット P2 参照】

お客様からのご指摘（要求）のうち、内容に妥当性を欠き、または、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上、不相当なものであり、当該手段・態様により、職員の就業環境が害されるおそれがあるもの

＜該当する行為の例＞

※ 次の記載はあくまでも例示であり、これらに限定されるものではありません。

- ・ 提供する管理サービスに瑕疵・過失等が認められない場合
- ・ 要求の内容が、提供する管理サービスの内容とは関係がない場合
- ・ 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の要求など）
- ・ 繙続的（繰り返し）、執拗（しつこい）な言動
- ・ 拘束的（事務所等からの不退去・居座り、監禁）な言動
- ・ 性的な言動、つきまとい、訪問の強制、金銭補償の要求 など

III カスタマーハラスメントへの対応【国リーフレット P4 参照】

1 具体事案への対応【国リーフレット P5 参照】

(1) 事実関係の正確な確認

職員から、カスタマーハラスメントを受けた等の申し出や、お客様のこうした言動を認知した際には、カスタマーハラスメントに該当するか否かを判断するため、管理職が職員とお客様双方から話を聞いた上、事実関係を確認し、部長等と情報共有します。

(2) 事案への対応

事実確認の結果、職員の対応等に瑕疵・過失があった場合は、管理職及び職員が謝罪等を行います。

瑕疵・過失がない場合には、管理職等がその旨説明するとともに、要求等に応じる必要はありません。

(3) 職員への配慮

被害を受けた職員に対しては、体調を十分に確認し、メンタル不調等に留意するとともに、業務遂行環境についても、必要な配慮を行います。

(4) 再発防止の取組

協会のお客様として、引き続きのお付き合いが可能かどうか検証するなど、業務改善・見直しを検討します。

2 協会・各部署における対応（準備）【国リーフレット P6,7 参照】

(1) カスタマーハラスメントに係る情報提供等

カスタマーハラスメントに関する法令等の制定・改定や、国等の取組みに関する情報などは、総務部総務課及び当協会衛生委員会から、適宜、各所属を通じて発信し、全職員と共有していきます（研修の実施を含む。）。

また、カスタマーハラスメントに該当する行為が発生した物件に関しては、当該物件の所有者に対しても、必要に応じて情報提供していきます。

(2) お客様対応について

お客様対応において、カスタマーハラスメントに発展させないためには、日常業務において、上司と部下間など職員同士での情報共有が重要です。特に管理職は、職員とのコミュニケーションを十分に図り、業務の進捗状況を的確に把握し、適時・適切なアドバイスをおこなっていきます。

また、接客にあたっては、お客様に対して不快な対応とならないよう、協会の「接客・接遇マニュアル」を活用するとともに、所属の OJT や会議・研修等により、お客様に気持ちの良い管理サービスを提供するよう、引き続き取り組みます。

(3) その他

お客様とのトラブルに関する情報は、事業担当部署と総務部で十分に情報共有し、問題解決に組織的に取り組みます。

IV 結びに

ハラスメントの言動は、協会で共に働く仲間の尊厳や人格を傷つけ、心身の健康を害するなど、絶対に許せることではありません。特にカスタマーハラスメントでは、お客様自身にハラスメントの意識が欠如しているケースもあります。

しかし、カスタマーハラスメントは、職員当事者のみならず、職員のやる気を著しく低下させるとともに、職員の心身の悪化にもつながり、ひいては組織の結束力・生産力を減退させるものです。

私たちは、協会の仕事を進めていく中で、お互いそれぞれが、かけがえのない大切な仕事のパートナーです。

ハラスメントに対しては、職員一人ひとりが問題や悩みを抱え込むことのないよう、協会・各部署それぞれが組織として、毅然と対応していきます。

改めて、今後とも、協会職員同士、お互いを尊重しあい、意識的にコミュニケーションを図りながら、誰もがより一層安心して働く職場環境づくりに向けて、ともに取り組んでいきましょう。

一般社団法人
かながわ土地建物保全協会
会長 石塚 裕之