

2025年9月26日

カスタマーハラスメントに対する基本方針を策定

神奈川県住宅供給公社（以下「公社」）は、2025（令和7）年9月19日に「カスタマーハラスメントに対する基本方針」（以下「本方針」）（別紙）を策定しました。

公社は、「神奈川県の住宅政策の一翼を担う社会的企業として、みなさまの安全・安心・豊かな暮らしを支え続けます」という経営理念の下、公社グループ4法人^(※)とともに賃貸住宅、高齢者住宅及び便利施設等の管理運営業務を通じて、お客様への各種サービスの提供を行っています。日々の業務において、お客様からいただくご意見・ご要望は、業務の改善やサービス向上、品質向上において大変貴重な機会と考えています。

一方、一部のお客様からの言動の中には、従業員等の人格や尊厳を否定する暴言、過剰な要求などの、いわゆる「カスタマーハラスメント」に該当するものもございます。これらの行為は、就業環境を脅かし、適切なサービスを提供する妨げになる重大な問題であることから、公社は本方針に沿った対応を行い、従業員等が安心して働くことのできる環境を整備するとともに、お客様との関係をより良いものにしていきます。

■会社概要

社名・代表者 : 神奈川県住宅供給公社 理事長 高澤 幸夫
所在地 : 横浜市中区日本大通 33 番地
設立 : 1950（昭和 25）年 9 月
事業内容 : 賃貸住宅管理事業、賃貸施設等管理事業、高齢者住宅事業
URL : <https://www.kanagawa-jk.or.jp/>

※神奈川県住宅供給公社グループ

公社業務の一端を担うことを目的に設立した法人で、公社が管理する住宅等にお住まいのお客様へサービスを提供しています。

一般社団法人かながわ土地建物保全協会（所在地：横浜市中区）

URL : <https://www.thk.or.jp/>

一般財団法人神奈川県団地住宅福祉協会（所在地：横浜市磯子区）

一般財団法人若葉台まちづくりセンター（所在地：横浜市旭区）

URL : <https://wakabadai-kc.or.jp/>

一般財団法人シニアライフ振興財団（所在地：横浜市中区）

URL : <https://www.seniorlife.or.jp/>

【本件に関するお問い合わせ先】

神奈川県住宅供給公社 総務部 総務広報課

T E L : 045-651-1842（営業時間：平日 8 時 30 分～17 時 15 分）

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1 はじめに

神奈川県住宅供給公社（以下「公社」）は、「神奈川県の住宅政策の一翼を担う社会的企業として、みなさまの安全・安心・豊かな暮らしを支え続けます」という経営理念の下、公社グループ4法人（1）とともに賃貸住宅、高齢者住宅及び便利施設等の管理運営業務を通じて、お客様（2）への各種サービスの提供を行っています。日々の業務において、お客様からいただくご意見・ご要望は、業務の改善やサービス向上、品質向上において大変貴重な機会と考えています。

一方、一部のお客様からの言動の中には、従業員等（3）の人格や尊厳を否定する暴言、過剰な要求なども発生しています。こうした社会通念に照らして相当性を欠く行為は、就業環境を脅かし、適切なサービスを提供する妨げになる重大な問題です。公社は従業員等が安心して働くことのできる環境を整備するとともに、お客様との関係をより良いものにするための基本方針を定め、この方針に沿った対応を行います。

1 公社が管理する住宅等にお住まいのお客様へサービスを提供する以下の団体を指します。

- 一般社団法人かながわ土地建物保全協会
- 一般財団法人神奈川県団地住宅福祉協会
- 一般財団法人若葉台まちづくりセンター
- 一般財団法人シニアライフ振興財団

2 実際に公社の商品・サービスをご利用いただいた方だけでなく、今後ご利用いただく可能性がある潜在的なお客様も含まれます。

3 公社および公社グループ法人における役員・職員・契約社員・サポート社員・派遣社員等を指します。

公社のカスタマーハラスメント対策は、厚生労働省より令和4年2月に公表されている「カスタマーハラスメント対策に取り組みましょう！」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。

2 カスタマーハラスメントの定義及び対象となる行為

公社では、カスタマーハラスメントを「お客様から従業員等に対し、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行為であって、従業員等の就業環境を害するもの」と定義します。

具体的には、以下の行為を指しますが、これらに限定されるものではありません。

- ・威圧的な言動
- ・継続的な（繰り返される）執拗な（しつこい）言動
- ・長時間の拘束（電話対応含む）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- ・従業員等個人への攻撃、要求
- ・正当な理由のない金銭等やサービスの要求、常識に照らして過剰なサービスの要求
- ・公社及び従業員等の信用を毀損させる情報のSNS等への投稿
- ・身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・土下座等の行為の要求
- ・差別的、または性的な言動

3 カスタマーハラスメントへの対応

- ・ 会社は、カスタマーハラスメントに組織として毅然と対応します。
- ・ カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、行為の中止の申し入れを行い、必要に応じて以後の対応をお断りします。
- ・ 悪質と判断される場合には、警察・弁護士等と連携のうえ、厳正に対応します。

4 カスタマーハラスメントに関する取組み

- ・ カスタマーハラスメントを受けた場合、従業員等のケアを最優先します。
- ・ カスタマーハラスメントに関する知識、対処方法等の研修を行います。
- ・ カスタマーハラスメントに対応するための相談窓口等の体制を整備します。

5 施行日

令和7年9月19日