令和８年10月１日
一般財団法人浜松まちづくり公社
理 事 長　中　西　利　充

一般財団法人浜松まちづくり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

一般財団法人浜松まちづくり公社（以下「公社」という。）は、利用者をはじめ公社と関係する全ての皆様からのご意見やご要望に対して、親切・ていねいに応対するよう努めています。

一方、これらのご意見やご要望の中には、職員の人格を否定する言動や暴力を伴うものなど職員の尊厳を傷つけられるものがあり、これらの行為は、就業環境の悪化やサービスの低下につながる重大な問題となります。

公社は、このような言動等に対して職員を守るとともに適正なサービスの提供を維持するため、組織として毅然とした態度で対応します。

２ カスタマーハラスメントの定義・判断基準

（１）定義

サービス利用者等の言動のうち、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であって、職員の就業環境が害されるものと定義します。

（２）判断基準

以下の２点に基づいて、カスタマーハラスメントに該当するか判断をします。

① サービス利用者等の要求内容に妥当性はあるか

② 要求を実現するための手段・態様が社会通念上許容される範囲であるか

３ カスタマーハラスメントへの対応等

（１）組織的な対応

各所属において対応体制を確立し、複数の職員で応対するなど組織として対応します。

所属長がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、法的措置を行うことも念頭に、行為への警告や対応終了等を行います。

（２）職員の安全確保

職員の安全を確保するため、暴行や立入禁止区域への侵入などの違法行為があった場合は警察へ通報します。

（３）基本的な対策について

カスタマーハラスメントに対する公社の基本姿勢を明確化し、啓発ポスターの掲示をするとともに、職員の相談体制の整備等を行います。

（参考）カスタマーハラスメントの類型と行為例

類型	具体的な行為例
時間拘束型	・長時間、職員を拘束する ・居座りをする ・長時間、電話を続ける
リピート型	・頻繁に来社し、その度にクレームを行う ・度重なる電話
暴言型	・怒鳴り声をあげる ・侮辱的発言をする ・人格否定や名誉を毀損する発言をする
暴力型	・殴る、蹴る、たたく ・物を投げつける ・わざとぶつかってくる
威嚇・　脅迫型	・脅迫的な言動、反社会的勢力とのつながりをほのめかす ・物を壊す、殺すといった発言による脅しをかける ・職員の容姿を無断で撮影する ・SNSへの投稿などをほのめかす脅しをかける
権威型	・優位な立場にいることを利用した暴言を言う、特別扱いを要求する ・文書等での謝罪や土下座を要求する
職場外拘束型	・クレームの詳細が分からない状態で、職場外であるサービス利用者等の自宅や特定の場所などに呼びつける
SNS等での誹謗中傷型	・インターネット上で名誉を棄損する ・プライバシーを侵害する情報を掲載する
セクシュアルハラスメント型	・職員の身体を触る、待ち伏せ、付きまとい・食事等に執拗に誘う ・性的な内容の発言をする

(厚生労働省 カスタマーハラスメント対策企業マニュアルを基に作成)