令和８年１０月１日策定

一般財団法人広島市都市整備公社カスタマーハラスメント対策基本方針

１　趣旨

本法人は、広島市からの受託事業をはじめとする各種業務を通じて公共サービスを提供しており、その利用者である市民等からの要望等に対して真摯に対応することが必要である。

しかしながら、職員が真摯に対応したにもかかわらず、当該市民等がカスタマーハラスメントに該当する言動に及ぶ場合には、当該職員の人格や尊厳が侵害され、その能力の発揮に重大な悪影響が生じるなどの勤務環境の悪化により、本法人が実施する事業の円滑な実施の妨げを招くおそれもあることから、組織として毅然と対応することが重要である。

こうした認識の下、職員の人権を保護するとともに、職員がその能力を十分に発揮できる勤務環境を保持することによって市民等に質の高い公共サービスを提供するため、本法人におけるカスタマーハラスメント対策の基本方針を定めるものとする。

２　カスタマーハラスメントの定義

職場において行われる市民、利用者、取引先等の言動であって、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たものにより当該職員の勤務環境が害されるもの

【対象となる言動の例】

- 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- 威圧的な言動
- 土下座の要求
- 執拗な言動
- 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- 差別的な言動
- 性的な言動
- 職員個人への攻撃、要求

３　カスタマーハラスメントへの基本的な対応

市民等から職員に対して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、所属長等の指揮の下、組織として迅速に方針を決定した上で対応し、状況によっては対応を打ち切る。

上記のうち悪質なものや犯罪行為と判断されるものは、警察や弁護士等の外部専門家と連携し、法的措置等も含め厳正に対応する。

そのほか、カスタマーハラスメントに適切に対応するため、次のとおり取組を実施する。

- 各所属等からの相談に応じる窓口を経営管理部経営管理課に設置する。
- 対応マニュアルを作成するとともに、職員研修を定期的に実施する。
- 被害を受けた職員に対しては、産業医との面談等の措置を講じる。