

カスタマーハラスメントの防止に関する基本方針

令和 8 年 10 月 1 日

公益財団法人愛知水と緑の公社では、県民や外部関係者等からいただく御意見や御要望を真摯に受け止め、信頼や期待に応えることでサービス向上に努めており、また、御意見や御要望は、サービスの改善、品質向上につながる大変重要な機会と捉えています。

一方で、一部の県民や外部関係者等の行為の中には、社会通念上許容される範囲を超えた行為もございます。これらは、職員の人格と尊厳を傷付け、就業環境を悪化させるだけでなく、他の県民や外部関係者等へのサービス提供にも深刻な影響を及ぼすおそれがあり、重大な問題であると認識しています。

当公社においては、カスタマーハラスメントを「県民や外部関係者等からの社会通念上許容される範囲を超えた行為により、職員の就業環境を害するもの」と定義し、具体的には以下のような行為が該当すると考えます（あくまでも例示であり、これらに限られるものではありません。）。

【カスタマーハラスメントに該当する行為】

- ・そもそも要求に理由がない又は当公社が行う事業内容等と全く関係のない要求
- ・想定しているサービスを著しく超える要求
- ・対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
- ・不当な損害賠償要求
- ・身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
- ・威圧的な言動
- ・継続的、執拗な言動
- ・拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）
- ・当公社や職員の信用を棄損させる内容や個人情報等を SNS 等へ投稿する行為
- ・職員へのセクシュアルハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為

県民や外部関係者等からの行為をカスタマーハラスメントと判断した場合には、職員を守るために、放置することなく、組織として毅然とした対応を行うとともに、以降のサービス提供を中止させていただくことがあります。

また、暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る行為については警察へ通報するなど、厳正な対処を行います。

さらに、カスタマーハラスメントの被害を受けた職員へのケアを行うとともに、職員がカスタマーハラスメントに適切に対応できるよう、マニュアルの作成や相談窓口の設置を行うなど、組織全体でカスタマーハラスメントの防止に取り組みます。