

カスタマーハラスメントに対する基本方針

令和8年8月

(一財) 米子市文化財団 理事長 杉原 弘一郎

当財団は「文化をつくる はぐくむ ひろげる」という基本理念のもと、地域における文化の振興及び社会教育の推進に資する事業を行うことにより、市民の知識や教養の向上、児童の健全育成を図り、心豊かな地域社会の発展に寄与することを目的に活動を展開しています。

その中で施設利用者等の皆様から寄せられる意見や要望は、当財団が公の施設を管理運営していく上で大切なものであり、丁寧かつ真摯に対応することを基本としています。

一方で、より良いサービスを提供するためには、理不尽で過剰な要求から職員を守り、安心して働ける職場環境づくりを進めることが重要です。

このような考えのもと、当財団では「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定しました。

1 当財団におけるカスタマーハラスメントの定義

職場において行われる①顧客等（顧客、取引の相手方、施設の利用者その他当該事業主の行う事業に関係を有する者をいう。）の言動であって②その雇用する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、③職員の就業環境が害されるものであり、①から③までの要素をすべて満たすもの

2 職場におけるカスタマーハラスメントの内容

〔社会通念上相当な範囲を超える言動の内容及び手段・態様の例〕

(1) 言動の内容

- ・そもそも要求に理由がない又は商品・サービス等と全く関係のない要求
- ・契約等により想定しているサービス等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
- ・不当な損害賠償請求等

(2) 手段・態様

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、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）

3 カスタマーハラスメントの防止のために講ずべき措置

- ① カスタマーハラスメントには毅然とした態度で対応し、職員を保護する旨の方針を明確化し、職員に周知・啓発する。
- ② カスタマーハラスメント予防・対応マニュアル等を策定し、職員に周知する。
- ③ 現場での相談対応者を副館長級の職員と定め、職員に周知する。
- ④ 相談窓口を事務局と定め、職員に周知する。
- ⑤ 相談対応者や相談窓口担当者が適切に対応できるよう研修等を実施する。
- ⑥ 事実関係を迅速かつ正確に確認する。
- ⑦ 被害者に対する配慮のための措置を行う。
- ⑧ 再発防止に向けた措置を講ずる。
- ⑨ 特に悪質と考えられるカスタマーハラスメントへの対処の方針をあらかじめ定め、職員に周知し、当該対処を行うことができる体制を整備する。
- ⑩ 相談者等のプライバシーを保護するために必要な措置を講じ、職員に周知する。
- ⑪ 相談したこと等を理由として不利益な取扱いをされない旨を定め、職員に周知・啓発する。