

公益財団法人下関市文化振興財団 カスタマーハラスメント対応基本方針

公益財団法人下関市文化振興財団（以下「当財団」という。）では、市民をはじめ施設利用者の皆様から寄せられるご意見やご要望は、施設運営の改善やサービス向上につながる重要なものであると考えており、丁寧かつ誠実に対応することを基本としております。

一方で、職員に対する暴言、威圧的な言動、長時間拘束、過度な要求等のカスタマーハラスメントは、職員の尊厳を傷つけるだけでなく、心身の健康や職場環境に悪影響を及ぼし、他の利用者へのサービス提供や施設運営にも支障を生じさせる重大な問題です。

当財団では、職員が安心して業務に従事できる環境を確保するとともに、安全で円滑な施設運営を維持するため、カスタマーハラスメントに対しては組織として適切に対応します。また、職員一人ひとりが適切な利用者対応を行うことができるよう、必要な研修や周知を行い、カスタマーハラスメントの未然防止及び適切な対応に努めます。

（カスタマーハラスメントの定義）

施設利用者、来館者、取引先その他関係者からの言動のうち、その内容又は手段・態様が社会通念上許容される範囲を超え、職員の就業環境を害するものをいいます。

（カスタマーハラスメント判断の考え方）

カスタマーハラスメントに該当するかどうかについては、次の観点から総合的に判断します。

① 要求内容に妥当性があるか

例えば、次のようなものは妥当性を欠く場合があります。

- 施設に過失が認められないもの
- 施設運営と関係がない要求
- 過剰な謝罪や補償要求
- 特別扱いを求める要求
- 根拠が不明確な要求

② 手段・態様が社会通念上相当か

例えば、次のような行為は不相当と判断される場合があります。

- 大声、暴言、人格否定
- 威圧的又は脅迫的言動
- 執拗な繰り返し
- 長時間拘束
- 土下座要求
- SNS等への投稿を示唆した威迫行為
- 居座り、不退去
- 職員個人への攻撃

(カスタマーハラスメントへの対応原則)

① 組織として対応します

職員一人で対応を抱え込ませることなく、必要に応じて複数職員や管理職（所属館長）による対応を行います。また、状況に応じて対応場所の変更や対応時間の区切り等を行います。

② 冷静かつ毅然と対応します

暴言、威圧行為等が継続する場合には、注意、対応終了、書面对応への切替等を行う場合があります。また、必要に応じて対応内容の記録や録音等を行うことがあります。

③ 必要に応じ関係機関と連携します

暴力、脅迫、不退去等、安全確保上問題がある場合には、警察、弁護士その他関係機関へ相談又は通報を行う場合があります。

(職員への配慮)

当財団は、カスタマーハラスメントに関する相談、報告又は対応への協力を行ったことを理由として、職員に不利益な取扱いを行いません。また、職員が安心して相談及び報告を行うことができるよう、適切な相談体制及び就業環境の整備に努めます。

(施設利用者の皆様へのお願い)

当財団では、すべての利用者の皆様に安全かつ快適に施設をご利用いただける環境づくりに努めております。引き続き、円滑な施設運営にご理解とご協力をお願いいたします。

公益財団法人下関市文化振興財団