令和８年１０月１日策定

公益財団法人光市文化振興財団におけるカスタマーハラスメント基本方針

本財団は、施設利用者をはじめ、市民等から寄せられるご意見・ご要望を、施設運営におけるサービス品質の向上に生かすなど誠実に対応します。

一方で、職員に対する暴言、脅迫、長時間の拘束、過度な要求など、職員の人格や安全を損なうカスタマーハラスメントには、組織として毅然と対応し、職員を守ります。

職員の安全と尊厳を守ることは、安定したサービス提供のためにも重要であると考えています。

１　カスタマーハラスメントとは

利用者などから職場で受けた言動の内、社会の常識からみて許される範囲を超え、職員が働く環境を害するものをいい、電話、メール、ＳＮＳでの言動も含みます。次のような行為があった場合、カスタマーハラスメントに該当する可能性があります。

- 大声で怒鳴る、侮辱する、人格を否定する
- 「殺す」「家に行く」などと脅す
- 同じ内容の要求や苦情を長時間、繰り返し続ける
- 職員を長時間拘束し、電話や面談を終わらせない
- 土下座、過度な謝罪、金銭や無償サービスを不当に要求する
- 職員の氏名、住所、連絡先などを執拗に聞き出そうとする
- 職員の写真や動画を無断で撮影・公開する。職員の個人情報をＳＮＳなどにのせる
- 事実と異なる内容を流布し、職員や本財団の信用を傷つける
- 暴力、物を投げる、つきまとうなどの危険な行為をする

ただし、施設やサービスに関する正当なご指摘、通常の範囲での改善要望、合理的な説明の求めまで一律にカスタマーハラスメントとして扱うものではありません。また、障害のある方が、差別をしないよう求めたり、必要な配慮を申し出たりすることもカスタマーハラスメントではありません。

２　本財団の対応

カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、本財団は次の対応を取ることがあります。また、職員をできる限り一人で対応させず、組織で対応します。

- 対応する職員を変更する
- 上司または担当者が対応を引き継ぐ

- 電話や面談を終了する
- 書面やメールでのやり取りに切り替える
- 今後の対応方法や連絡窓口を限定する
- 来場・来館、利用、訪問、取引などをお断りする
- 必要に応じて警察、弁護士、関係機関へ相談する

なお、悪質なカスタマーハラスメントの場合には、警告や施設の条例等で定める範囲等でのサービスの提供の停止や立ち入りの禁止、警察への通報、弁護士と連携した対応などをとります。また、危険が差し迫っている場合は、職員の安全確保を最優先とします。