

1 はじめに

当財団は、文化芸術を通じた地域社会の健全な発展と向上を目指したまちづくりを推進するため、お客様等への丁寧かつ真摯な対応を心掛けています。

一方で、カスタマーハラスメントに毅然とした態度で対応し、職員の人格や尊厳が守ることにより安心して働ける環境を整えることは、当財団が果たすべき責務であると受け止めています。

ついては、労働施策総合推進法及び指針（令和8年厚生労働省第51号）に基づき、基本方針を策定すると同時に、より良いサービスが提供できるよう、取り組んでまいります。

2 カスタマーハラスメントの定義

次の3要件の全てに該当する言動のことをカスタマーハラスメントとみなします。

- (1) 職場において行われるお客様等の言動であること。
- (2) 社会通念上許容される範囲を超えたものであること。
- (3) 職員の就業環境が害されるものであること。

3 社会通念上許容される範囲を超えた言動に該当する行為

社会通念上許容される範囲を超えた言動とは、次の表に参考例を示したとおり、お客様等の言動の内容が相当性を欠くもの、又は手段や態様が相当でないものをいいます。

なお、表中の参考例は、厚生労働省の指針に則り記述したもので、これらに限定されるものではありません。

(1) 言動の内容が相当性を欠くもの

相当性を欠く内容	参考例
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	○性的な要求。 ○労働者のプライバシーに関わる要求をすること。
契約等により想定しているサービスを著しく超える要求	○契約内容を著しく超えたサービスの提供を要求すること。
対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求	○契約金額の著しい減額の要求をすること。
不当な損害賠償要求	○商品やサービス等の内容と無関係である不当な損害賠償要求をすること。
その他言動の内容が相当性を欠くもの	○職員保護の観点から悪質性が高いと判断する言動

(2) 手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

相当性を欠く手段や態様	参考例
身体的な攻撃（暴行、傷害等）	○殴る、蹴る、叩く等の暴行を行うこと。 ○物を投げつけること。 ○わざとぶつかること。 ○つばを吐きかけること。
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）	○施設の物を壊すことをほのめかす発言やSNS等のインターネット上へ悪評を投稿することをほのめかす発言によって職員を脅すこと。 ○SNS等のインターネット上へ職員のプライバシーに係る情報の投稿等を行うこと。 ○職員の人格を否定するような言動を行うこと。 ○職員の性的指向・ジェンダーアイデンティティに関する侮辱的な言動を行うこと。 ○土下座を強要すること。 ○盗撮や無断での撮影を行うこと。 ○職員の性的指向・ジェンダーアイデンティティ等の機微な個人情報について、当該労働者の了解を得ずに他の者に暴露すること又は当該労働者が開示することを強要する若しくは禁止すること。
威圧的な言動	○大きな声をあげて労働者や周囲を威圧すること。 ○反社会的な言動を行うこと。
継続的、執拗な言動	○同様の質問を執拗に繰り返すこと。 ○当初の話からのすり替え、揚げ足取り。 ○執拗な責め立てを行うこと。 ○同様の電子メール等を執拗に繰り返し送りつけること。
拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）	○長時間に渡る居座りや電話で労働者を拘束すること。
その他手段や態様が相当でないもの	○職員保護の観点から悪質性が高いと判断する手段や態様。

4 対応策

- (1) 多様なお客様の権利や特性を踏まえた対応を行います。
- (2) お客様等からの社会通念上許容される範囲で行われる正当な申し入れについては、職員が真摯に対応するよう最大限配慮します。
- (3) カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、職員の人格及び尊厳並びに安全な職場環境を守るため、必要に応じて、上長や複数の職員が連携し、毅然とした態度で、組織として次の対応を行います。
- (4) 安全確保及び事実確認のため、必要に応じ録音・録画を行います。
- (5) 対応を打ち切る場合や施設からの退去のお願いをする場合があります。
- (6) 言動、行為、態様によっては、注意及び警告の実施、警察への通報を行う場合があります。