公益財団法人京都市音楽芸術文化振興財団カスタマーハラスメントに対する基本方針

令和８年１０月

１　はじめに

職員は、誠実な接客応対を行うとともに、財団に寄せられる御意見や御要望には、誠意をもって対応するよう努めてまいります。

一方で、職員に対するカスタマーハラスメントに該当する行為により、職員の人格や尊厳が傷つけられ、円滑な業務運営に著しい支障が生じる事案もあります。

こうした行為は、職員の就業環境を悪化させるだけでなく、安全・安心なサービスの提供にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題です。

当財団では、カスタマーハラスメントに対して毅然と対応し、職員が安心してその能力を十分に発揮し、より質の高いサービスを提供できるよう取り組んでまいります。

２　当財団におけるカスタマーハラスメントの定義

以下の３つの要件を全て満たすものをカスタマーハラスメントとします。

⑴　顧客等の言動であること
⑵　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言動であること
⑶　職員の就業環境が害されること

※　本方針にいう「顧客等」には、施設・サービスの利用者や来場者のほか、今後これらを利用する可能性のある方、取引先、利用者の家族その他当財団の事業に関係を有する方を含みます。

※　「社会通念上許容される範囲を超えた言動」に該当するかどうかは、職員が従事する業務の性質その他の事情を踏まえ、「言動の内容」及び「手段・態様」に着目し、総合的に判断します。

３　行為類型

過度な要求	○制度上対応できないことへの要求 ○合理的な理由のない優位な取扱いの要求 ○不必要・執拗な担当者の交代や上司への面会の要求 ○執拗な謝罪の要求 ○不当な金銭・契約上の要求
暴言	○侮蔑や大声で威圧する ○大きな物音を立てる ○罵声、暴言を繰り返す ※差別的な発言も含まれます。

暴力	○体を小突く、殴る、突き飛ばす ※拳を振り上げる等の威圧的な行為も含む
時間拘束	○必要な説明や対応を尽くしてもなお行われるもの ○長時間の電話対応 ○長時間の拘束 ○居座り
脅迫	○SNS へ書き込む等の脅し ○マスコミへの暴露等をほのめかした脅し ○危害を加えることをほのめかした脅し
無断撮影等	○盗撮、無断での撮影 ○制止を無視した不必要な撮影・録音・録画
SNS への投稿	○インターネット上への書込み、掲載
リピート型	○頻繁に来館し、その度に迷惑行為を行う ○度重なる電話 ○複数部署にまたがる同様の迷惑行為 ○執拗な苦情や投書 ※同じ要望等を繰り返し行い、迷惑行為に発展しているもの
ストーカー	○特定の職員への付きまとい ○個人情報を執拗に聞いてくる
セクハラ	○職員に対する性的な発言、接触
ＳＯＧＩハラ	○職員の性的指向・ジェンダーアイデンティティ（SOGI）に関する侮辱的な言動や嫌がらせ
権威型	○優位な立場にいることを利用した暴言や特別扱いの要求 ※関係者に優位な立場にいる人物がいることをほのめかして行うものも含む

※　上記の行為類型は、厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」等を参考に作成しています。

なお、上記はカスタマーハラスメントの例示であり、これらに限定されるものではありません。

４　発生した場合の対応

カスタマーハラスメント等が発生した場合は、以下のとおり対応します。

- 迷惑行為等を止めていただくよう、適宜、注意・警告を行う場合があります。
- 警告等を行ってもなお、迷惑行為等が継続する場合は、組織的な判断の下、対応を打ち切る場合があります。

※　なお、行為の悪質性が高い場合は、警察への通報や法的措置を講じる場合があります。