

職員等に対するカスタマーハラスメントの防止に関する基本方針

1 はじめに

カスタマーハラスメントは、その対象となった人の人格や尊厳を侵害する等、就業環境を害するものであり、何人も、あらゆる場において、行ってはならないものです。また、その防止に当たっては、互いが対等の立場において、尊重し合うことが重要です。

公益財団法人調布市文化・コミュニティ振興財団（以下「当法人」という。）が提供するサービスの利用者等による意見や要望は、業務改善やサービスの向上につながるものであり、当法人はこれに丁寧かつ真摯に対応します。

一方で、暴言や侮辱的な言動等の職員等に対するカスタマーハラスメントは、職員等を傷つけるのみならず、業務の円滑な遂行を阻害するものであり、ひいては当法人が提供するサービスの質の低下につながりかねないものです。

当法人は、質の高いサービスを継続的に提供するため、職員等に対するカスタマーハラスメントに対し、組織として毅然と対応し、職員等を守るとともに、カスタマーハラスメントの防止に主体的かつ積極的に取り組みます。

2 カスタマーハラスメント等の定義

- (1) 職員等に対するカスタマーハラスメントとは、「当法人が提供するサービスの利用者等から職員等に対し、その業務に関して行われる著しい迷惑行為であって、職員等の勤務環境を害するもの」をいいます。
- (2) (1) の「職員等」には、当法人で働く役員、当法人が雇用する職員はもとより、当法人の業務として対応を行う人材派遣社員や受託業者、外部専門人材、ボランティアスタッフ等も含まれます。
- (3) (1) の「当法人が提供するサービスの利用者等」とは、当法人からサービスの提供を受ける者又は当法人の業務に密接に関係する者であって、職員等が応対する全ての人をいいます。
- (4) (1) の「著しい迷惑行為」とは、暴行、脅迫その他の違法な行為又は正当な理由がない過度な要求、暴言その他の不当な行為をいいます。

3 カスタマーハラスメントにあたり得る行為

カスタマーハラスメントにあたり得る行為は、次のようなものが挙げられます。

あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

- 身体的な攻撃（暴行・傷害）
- 精神的な攻撃（威嚇・脅迫・暴言・侮辱・誹謗中傷）

- 要求の過度な繰り返し、執拗な言動
- 職員の人格の否定・差別的な発言
- 過度な謝罪要求（土下座の強要など）
- 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- 社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
- 合理性を欠く不当・過剰な要求
- 当財団や職員の信用を棄損させる行為
- 職員を無断で撮影・録画・録音する行為
- 職員の個人情報等をSNS等へ投稿する行為
- 職員へのセクシュアル・ハラスメント、つきまとい行為等

4 カスタマーハラスメントへの対応

- (1) 職員等に対するカスタマーハラスメントが行われた場合においては、職員等の安全を確保し、行為者に対し、その行為の中止の申入れその他の必要な措置を迅速かつ適切に講じます。
- (2) 中止の申入れをしてもなおその行為が継続する場合は、対応を中止する等毅然と対応します。
- (3) 悪質な言動及び犯罪行為に対しては、警察への通報や弁護士への相談等、厳正に対処します。

5 当法人の責務

当法人は、職員等に対するカスタマーハラスメントを防止するため、次の対策を講じます。

- (1) 職員等に対するカスタマーハラスメントに対応するために、相談や報告等ができる体制を整備します。
- (2) カスタマーハラスメント発生時に組織として適切な判断や対応ができる体制を構築します。
- (3) カスタマーハラスメント防止のための手引きを作成します。
- (4) 意識啓発のための研修等を実施します。

6 職員等の責務

- (1) 職員等は、カスタマーハラスメントへの理解を深めるとともに、その職場において防止に資する行動をとるよう努めます。

また、当法人が講ずる5の取組に協力するよう努めます。

- (2) 管理監督職の職員は、カスタマーハラスメントが行われることのない良好な勤務環境を確保するよう努めます。職員等から相談がなされた場合には、迅速かつ適切に対処するよう努めます。

(3) 職員等は、その業務に関して、カスタマーハラスメントを行う立場にならないよう努めます。

7 留意事項

この基本方針の実施に当たっては、当法人が提供するサービスの利用者等の権利を不当に侵害しないよう留意します。

令和8年10月1日
公益財団法人調布市文化・コミュニティ振興財団
理事長 榊 正剛