

公益財団法人南魚沼市文化スポーツ振興公社

「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

1. はじめに

当公社は、「市民の文化芸術及びスポーツ活動などの生涯学習の振興に資する事業を行い、もって、文化スポーツの向上を図り、健康で豊かな活力ある地域社会の創造と福祉の向上に寄与する」という目的の下、お客様の要望に真摯に対応し、より満足度の高いサービスの提供に向けて取り組んでいます。また、お客様からお寄せいただくご意見・ご要望は、当公社のサービスの改善・品質向上において、大変貴重な機会と考えております。

一方、一部のお客様の要求や言動の中には、職員の人格を否定する暴言、脅迫、暴力など、職員の尊厳を傷つけるものもございます。こうした社会通念に照らして著しく不当である行為は、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あります。

職員の安全な就業環境を確保することで、職員が安心して業務に取り組むことが可能となり、ひいては、お客様との関係をより良いものとするにつなぐと考え、ここに「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。

2. 当公社におけるカスタマーハラスメントの定義

当公社では、カスタマーハラスメントを「お客様から職員に対して行われる著しい迷惑行為であって、職員の就業環境を害するもの」と定義します。

具体的には、以下のような行為を指します。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。

- ・暴力行為
- ・威嚇、脅迫
- ・土下座の要求
- ・社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
- ・会社や職員の信用を棄損させる内容や個人情報等を SNS 等へ投稿する行為
- ・職員へのセクシャルハラスメント、SOGI ハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為など
- ・暴言・侮辱・誹謗中傷
- ・職員の人格の否定・差別的な発言
- ・長時間の拘束
- ・合理性を欠く不当・過剰な要求

3. カスタマーハラスメントへの対応（社内）

- ・カスタマーハラスメントを受けた場合、職員のケアを最優先します。
- ・職員に対して、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法の研修を行います。
- ・カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置や警察・弁護士等の連携など体制を整備します。

4. カスタマーハラスメントへの対応（社外）

- ・問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを行いますが、当公社でカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応を打ち切り、以降のサービスの提供をお断りする場合があります。
- ・悪質と判断した場合、警察や外部の専門家（弁護士等）と連携の上、毅然と対応します。

制定日 令和8年10月1日