

# カスタマーハラスメントに対する基本方針

## 1 はじめに

公益財団法人相模原市民文化財団（以下「当財団」という。）は、「文化を身近に感じることのできる環境づくりを進めることにより、潤いに満ちた市民生活の創造と豊かで彩りのある地域社会の形成に寄与すること」を目的とし、お客様のご意見・ご要望に真摯に対応し、業務の改善やサービスの向上に取り組んでいます。

一方で、お客様からの暴言や過剰な要求などの職員に対するカスタマーハラスメントは、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。

当財団は、職員の安全な就業環境を確保することは、職員一人ひとりが安心して業務に取り組めるとともに、ひいては、継続的に安全で利用しやすい施設の運営や幅広い文化芸術に触れていただく機会を充実させることにつながるものと考え、当財団における「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 カスタマーハラスメントの定義

当財団では、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、具体的には以下のようない行為を指します。（※例示であり、これらに限るものではありません。）

- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- ・身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・威圧的な言動
- ・継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ・差別的な言動
- ・性的な言動
- ・職員個人への攻撃、要求
- ・過剰要求（時間外対応の要求、金銭補償の要求、謝罪の要求）
- ・プライバシー侵害行為

### 3 カスタマーハラスメントが発生した場合の対応

- ・問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いにより対応しますが、当財団でカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、対応を打ち切り、以降のサービスの提供等をお断りする場合があります。
- ・さらに悪質と判断した場合、警察・弁護士等のしかるべき機関に相談の上、厳正に対処します。

### 4 職員への対応

- ・当財団では、職員一人ひとりを守るため、職員が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・対応方法の研修を実施します。
- ・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の体制整備を行います。

以上

2026年1月10日

公益財団法人相模原市民文化財団