

カスタマーハラスメントの防止に関する基本方針

公益財団法人さいたま市文化振興事業団(以下「当事業団」という。)では、お客様等からいただくご意見やご要望を真摯に受け止め、信頼と期待に応えることで、サービスの向上に努めています。お客様等からいただくご意見やご要望は、サービスの改善や業務向上につながる貴重な機会であると考えています。

一方で、一部のお客様等の言動の中には、社会通念上許容される範囲を超えたものが見受けられます。

これらの言動は、職員の人格と尊厳を傷つけ、就業環境を悪化させるだけでなく、他のお客様等へのサービス提供にも深刻な影響を及ぼすおそれがあることから、当事業団では重大な問題であると認識しています。

当事業団では、カスタマーハラスメントを「お客様等からの社会通念上許容される範囲を超えた言動により、職員の就業環境が害されるもの」と定義し、具体的には次のような行為をカスタマーハラスメントに該当するものと考えます。

【カスタマーハラスメントに該当する主な行為】

- ・対応が著しく困難又は不可能な要求
- ・不当な損害賠償の要求
- ・身体的な攻撃(暴行、傷害等)
- ・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)
- ・特定の職員等を対象とした攻撃(人格の否定、プライバシーに関わる言動、無断撮影等)
- ・威圧的な言動
- ・性的な言動
- ・継続的又は執拗な言動
- ・拘束的な言動(不退去、居座り、監禁等)

※上記は例示であり、これらに限られるものではありません。

当事業団は、お客様等の行為が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、職員を守るため、これを放置することなく、組織として毅然と対応し、必要に応じてサービスの提供をお断りする場合があります。

さらに、暴行、傷害、脅迫など犯罪に該当するおそれのある言動については、警察への通報や法的措置を含め、厳正に対処します。

また、カスタマーハラスメントを受けた職員に対して適切なケアを行うとともに、職員が適切に対応できるよう、研修の実施や相談体制の整備など、組織全体でカスタマーハラスメントの防止に取り組みます。

令和 8 年 10 月 公益財団法人さいたま市文化振興事業団