

公益財団法人札幌市生涯学習振興財団 カスタマーハラスメント対策基本方針

1 基本的な考え方

当財団は、『学びたい』あなたのそばに」というミッションを掲げ、生涯学習の普及振興に資する事業を行うとともに、市民の学習活動を総合的に支援するよう努めています。そして、当財団に寄せられる要望や意見は、本来、事業運営及び学習支援の質的向上を実現する上で重要な要素となり、これらに対しては、丁寧かつ真摯に対応します。

一方で、これらの要望や意見の中には、職員の人格を否定する言動や暴力を伴うものなど職員の尊厳を傷つけるものもあり、これらの行為は、職場環境を悪化させるほか、通常の業務への支障や他の利用者へのサービスの低下を招く重大な問題です。

当財団では、これらの要求や言動に対して適切に対処し、職員を守るとともに、良質な事業運営と学習支援の保持のため、毅然とした態度で組織一丸となって対応していきます。

2 カスタマーハラスメントの定義

管理運営施設の利用者や取引先、関係団体等の従業員等（以下「利用者等」という。）からの言動のうち、業務の性質等に照らして社会通念上許容される範囲を超えるものにより、職員の勤務環境が害されること。

3 カスタマーハラスメントに該当する行為

- (1) クレーム等の要求内容の妥当性を欠く場合
 - ▶ 当財団の事業運営等に瑕疵・過失が認められない場合
 - ▶ 当財団の事業運営等の内容と関係のない場合
- (2) 利用者等の言動が社会通念上相当な範囲を超える場合
 - ▶ 暴行、傷害などの身体的な攻撃
 - ▶ 暴言、侮辱、誹謗中傷、名誉毀損、差別的言動など、SNS等の投稿を含めた言葉や態度等による精神的な攻撃
 - ▶ 「殺す」「晒す」「訴える」といった脅迫や威圧的な言動
 - ▶ 度重なるクレームや問い合わせといった継続的、執拗な言動
 - ▶ 不退去、居座り、監禁、長時間の電話といった拘束的な言動
 - ▶ 職員の身体を触る、つきまとう、性的な冗談を言うといった性的な言動
 - ▶ 職員を無断で撮影・録画・録音する、個人情報やSNS等に投稿する、施設外に呼び出すといった職員個人への攻撃や要求
 - ▶ 土下座や過剰な謝罪の強要、妥当性を欠く金銭の請求、特別扱いや過度な責任者対応を求める行為などの不当な要求

上記に掲げるもののほか、当財団のカスタマーハラスメントの定義に該当する行為

4 カスタマーハラスメントへの対応について

カスタマーハラスメントが行われた場合には、職員を守るため、複数の職員で対応する、職員からの相談に応じるなど組織的に対応します。また状況に応じて、警告を行う、対応を中止するなど毅然と対応します。

さらに、悪質と判断される場合には、警察へ通報する、弁護士に相談するなど法的に対応します。

5 基本的な対策について

- ▶ カスタマーハラスメントに対する基本姿勢を明確にし、職員への周知・啓発を行う
- ▶ カスタマーハラスメントへの対応方法・手順を策定する
- ▶ ホームページやポスターの掲示などにより、カスタマーハラスメント防止に関する啓発を行う