

1 基本方針を定めた背景

当財団は、文化芸術活動の振興に資する事業を行い、豊かな文化に支えられた「文化力あふれるまち長野市」の実現に寄与することを目的としています。一方で、お客様との関わりの中で、職員への暴言・脅迫・過度な要求など、心身の安全を脅かす行為が発生すること考えられます。

こうした行為は社会通念上不相当であり、職員の働く環境やサービス提供に深刻な影響を及ぼします。この状況に対応し、職員の安全と尊厳を守りつつ質の高いサービスを継続するため、「カスタマーハラスメントに関する基本方針」を策定しました。本方針は職員が安心して働ける環境を確保し、組織として統一した対応を行うための指針となるものです。

2 当財団における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」と定義します。

正当な苦情や合理的配慮を求める行為は該当しません。対面・電話・SNS などすべての接点が対象です。

3 当財団のカスタマーハラスメントに関する基本方針

① 職員の安全と尊厳を最優先にする

職員の心身の安全と尊厳を最優先とし、危険を感じた場合は無理に対応せず、上司等へ速やかに相談します。

② 正当な意見・苦情の尊重

顧客からの正当な意見や苦情は丁寧に受け止め、必要に応じて業務改善につなげます。

③ 不適切行為への対応

暴言・脅迫・過剰要求など不適切行為には、安全確保を最優先に組織で連携して対応します。必要に応じて対応を中止し、安全を確保します。

④ 違法行為への連携対応

違法行為が疑われる場合は、速やかに警察や弁護士と連携します。危険時は退避や通報を優先します。

⑤ 職員の心身のケアと支援

ハラスメント対応により心身の負担が生じた場合、財団内相談窓口などを活用し、必要に応じて勤務調整等を行います。上司は状況を把握し支援します。

⑥ 組織的改善の継続

記録や振り返りを通じ、組織として対応力・職場環境の改善を継続します。

⑦ 取引先に対するカスタマーハラスメント防止

取引先へのハラスメントを認めません。取引先も尊重すべきパートナーであり、特に立場の弱い相手に無理な要求をしない姿勢を徹底します。