

カスタマーハラスメントに対する基本方針

令和8年9月1日

公益財団法人津山文化振興財団

1 基本方針

当財団は、優れた文化の継承と新たな市民文化の創造を図り、個性ある豊かな地域づくりの実現と文化都市津山の進展に寄与することを目的に、津山文化センターの指定管理者としてご利用者様等に対し、各種サービスの提供を行っております。

ご利用者の皆様から寄せられるご意見、ご要望、ご指摘は、より良い施設運営のための貴重なものとして真摯に受け止め、誠実かつ丁寧な対応を行います。

一方で、社会通念を逸脱した要求や言動、職員の人格を否定する行為、業務の適正な遂行を妨げる行為は、職員の安全や尊厳を損ない、他の利用者へのサービス提供にも重大な影響を及ぼします。

当財団は、職員が安心して働くことができる職場環境を確保するとともに、すべての利用者に公平で質の高いサービスを提供するため、カスタマーハラスメントに対しては組織として毅然と対応します。

2 カスタマーハラスメントの考え方

当財団では、利用者等からの言動のうち、要求内容の妥当性を欠くもの、または要求内容が妥当であっても、その実現手段や態様が社会通念上不相当であり、職員の就業環境を害するものをカスタマーハラスメントと考えます。

3 対象となる行為（例）

以下は例示であり、これらに限られるものではありません。

- 大声による威圧、暴言、侮辱、人格を否定する発言
- 脅迫、威嚇、威圧的な言動
- 暴力行為、物を投げる・叩くなどの危険行為
- 長時間にわたる拘束や、同じ内容を繰り返し要求する行為
- 土下座や謝罪文の提出など、社会通念上過度な謝罪を求める行為
- 職員個人への誹謗中傷やプライバシーを侵害する行為
- SNS やインターネット上での職員や組織の名誉・信用を不当に毀損する行為
- 差別的・性的な言動、つきまとい行為
- 正当な理由のない金銭補償や特別な対応を求める行為
- 業務に支障を及ぼす執拗な電話、メール、来館による要求

4 当財団の対応

カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、職員個人ではなく組織として対応します。

必要に応じて、次の対応を行います。

- 対応の中止またはお断り
- 複数職員による対応への切り替え
- 対応時間や方法の制限
- 必要に応じて市、警察、警察、弁護士等の関係機関への相談・通報

5 職員のための取組

当財団は、カスタマーハラスメントから職員を守るため、次の取組を進めます。

- 対応手順の整備
- 管理職への速やかな報告・相談体制の整備
- 必要な研修や情報共有の実施
- 被害を受けた職員への精神的・組織的な支援
- 事案の記録・検証を行い、再発防止に努めること

6 ご利用者の皆様へのお願い

当財団は、すべての利用者の皆様が安心して文化ホールをご利用いただける環境づくりに努めています。

今後とも、相互の尊重とご理解、ご協力をお願い申し上げます。