一般財団法人京都府民総合交流事業団カスタマーハラスメント対策方針

令和８年９月１０日制定
京都府民総合交流事業団

１　制定の目的について

顧客等の不当な言動から職員の安全を確保し、その尊厳や就業環境を守るなど、健全な業務運営に資することを目的とする。

２　カスタマーハラスメント（以下「カスハラ」という）の定義について

厚生労働省の指針（令和８年厚生労働省告示第５１号）に基づき、以下の要素に該当するものをカスハラと見なす。なお、カスハラが行われる場所については、施設の内外を問わない。

＜対象となり得る者＞

当事業団が提供するサービス等の利用者（利用予定者を含む）や取引先等であること。

・イベント主催者、来場者・演者
・施設の入居団体等
・相談窓口への利用者
・委託事業者　など

＜相手方の行為等＞

社会通念上許容されない行為や職員の就業環境を害するような言動等があること。

・過度な値引きや返金の要求（契約外の補償要求）
・予約時間を大幅に超える利用（不退去）
・職員に精神的苦痛や恐怖感を与える言動（威圧や暴言）
・職員の人格を否定する言動（土下座の要求や担当者変更の強要）
・職員への業務妨害や職員の長時間拘束
・ＳＮＳによる誹謗中傷や虚偽投稿の予告　など

３　職員のとるべき行動について

職員は、以下の基本フローに留意し、顧客等からの苦情やカスハラに適切に対応するとともに、速やかに対応状況等を所属長に報告・相談し、適宜、必要な指示を仰ぐこと。

① 担当職員は相手方の主張・要求を遮らず、傾聴すること。
② 契約等に基づき対応の可否を判断すること。（預かりとするケースもあり得る）
③ 相手方が納得せず、カスハラの兆候が見られる場合には複数職員又は管理職で対応すること。なお、管理職等は担当職員のメンタルケア等にも留意すること。
④ それでも相手方が納得せず、明らかにカスハラと考えられる言動がある場合には、これ以上の対応はできない旨を管理職から通告し、相手方に退去等を促すこと。
⑤ 相手方が、暴力や破壊行為など身の危険を感じる行為に及んだ場合には、速やかに警察に通報するとともに、警備員に連絡すること。

＊顧客等とのコミュニケーションの改善など再発防止策の検討に資するため、担当職員は事案への対応状況等を記録し、所属長に提出すること。

４　事業団の対処について

職員の安全と尊厳、就業環境を守ることを最優先に、以下により対処する。

・正当な苦情には誠実に対応し、契約等に基づき適正に対応すること。
・不当な要求等には毅然とした対応を行うこと。
・担当職員任せではなく、複数職員による対応や管理職による対応を基本とすること。
・対応困難な場合にはその旨をはっきりと相手方に通告し、退去等を促すこと。
・相手方が特に悪質な行為に及んだ場合には速やかに警察等に通報すること。
・当該事案の関係職員や相手方関係者への事実確認を経て、相手方やその関係者に対してペナルティを課し、損害補償等を求めることもあり得ること。

５　相談体制について

カスハラの兆候をいち早く掴み、事案に対してより迅速・的確に対応していく観点から、特段の相談窓口は設けず、所属長である各館長に相談窓口の機能を付与するとともに、相談者のプライバシーへの配慮や相談者への不利益な取扱いを禁止するなど、職員が安心して相談できる環境を確保する。

６　その他

カスハラへの対処方針等について周知を図るため、職員に対して研修会等を実施するとともに、事業団としてのカスハラへの対処方針等を施設利用者等に幅広く周知するため、ホームページや利用案内等を活用した広報を実施する。