

# 公益財団法人 戸田市文化スポーツ財団 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

公益財団法人 戸田市文化スポーツ財団は、「市民文化の向上と福祉の増進を図るとともに、市民のスポーツ及びレクリエーションの振興を図る」ことを目的とし、お客様の要望に真摯に対応し、お客様の理解を得ながら、より満足度の高いサービスの提供に向けて取り組んでいます。そして、お客様からお寄せいただくご意見・ご要望は、財団のサービスの改善・品質向上において、大変貴重な機会と考えております。

しかしながら、お客様からの社会通念上不相当な要求や言動の中には、職員の人格を否定する言動、暴力、セクシュアルハラスメントなどといった、職員の尊厳を傷つけるものもあり、職場環境や職員の健康の悪化を招く場合があります。これらの要求や言動に対し、職員の安全な就業環境を確保することで、職員が安心して業務に取り組むことが可能となり、ひいては、お客様との関係をより良いものとすることにつながると考え、財団では、社会通念上不相当な要求や言動に対しては、毅然とした態度で臨むとともに、組織的に対応します。

## 2. カスタマーハラスメントの定義

「お客様からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、職員の就業環境が害されるもの」と定義します。

### 【カスタマーハラスメントの判断基準】

- (1) お客様の要求内容に妥当性はあるか
- (2) 要求を実現するための手段や態様が社会通念に照らして相当な範囲か

## 3. カスタマーハラスメントへの対応

合理的な解決に向けて良好な関係性の構築に努めますが、職員がカスタマーハラスメントに該当する行為を受けた場合は、複数の職員で対応す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、退去を求めるなど毅然とした対応をし、さらに悪質な場合は、警察官の臨場を求めることや、弁護士に相談するなどの法的措置を視野に入れた対応を行います。

## 4. 財団の主なカスタマーハラスメント対策

- ・カスタマーハラスメント対策ガイドラインの策定
- ・研修の実施
- ・ポスター等による意識啓発

令和7年12月

理事長 川端 富士夫