

カスタマーハラスメント対策についての基本方針

令和8年10月1日

公益財団法人三重こどもわかもの育成財団

1 基本的な考え方

当財団は、自主的で思いやりがあり社会に貢献できる次世代の三重県を担う子どもや若者の育成のために、みえこどもの城運営等様々な事業を実施しています。

こどもの城利用者等から寄せられる要望や意見は、今後実施する事業の改善・品質向上において大変貴重なものであり、これらに対しては丁寧かつ真摯に対応します。

一方で、一部の利用者の要求や言動の中には、職員の人格を否定する暴言や脅迫、暴力を伴うものなど、職員の尊厳を傷つけるものもあり、これらの社会通念上許容範囲を超える行為は、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は、毅然とした態度で組織一丸となって対応し、職員の安全な職場環境を確保することで、継続的に適正なサービスの提供が可能になると考え、「カスタマーハラスメント対策についての基本方針」を定めました。

2 カスタマーハラスメントに関する定義

利用者等からの要求や言動のうち、内容の妥当性に照らして、要求を実現するための手段・態様が社会通念上許容される範囲を超えるものであって、当該手段・態様により、就業環境が害されるもの

3 カスタマーハラスメントに該当するもの

(1) 要求内容に妥当性がないもの

根拠とする事実関係や因果関係がないもの

財団の業務に関係がないもの

例 ①そもそも要求に理由がない又はサービス等と全く関係のない要求

②契約等により想定しているサービスを著しく超える要求

③対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求

④不当な損害賠償要求

⑤財団の業務に直接関係のない、他団体の取組等に関する要求

(2) 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

手段・態様が暴力的・威圧的・継続的・拘束的・差別的又は性的であるもの

例 ①身体的な攻撃（暴行、傷害等）

②精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）

③威圧的な言動

④継続的、執拗な言動

⑤拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

以上はあくまでも例示であり、これらに限るものではありません。

また、対面で行われるもののみならず、電話や SNS 等を用いて行われるものも含まれます。

4 カスタマーハラスメントへの対応

利用者等からの要望や意見には、真摯に耳を傾け、冷静に事実関係を把握し、丁寧な説明するなど適切な対応に努めます。その中で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、職員のケアを最優先とし、状況に応じて、利用者等の対応を打ち切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、警察への通報や弁護士への相談など法的に対応します。

5 基本的な対策

カスタマーハラスメントに対する方針の明確化と職員への周知

カスタマーハラスメントへの対応マニュアルの策定

職員のための相談対応体制の整備及び事後の迅速かつ適切な対応