

カスタマーハラスメントに対する基本方針

一般財団法人奈良市総合財団（以下「当財団」といいます。）は、市民の皆様に安全・安心で質の高いサービスを継続的に提供するため、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を次のとおり定めます。ご利用の皆様には、本方針の趣旨をご理解いただき、ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

当財団は、市民サービスを提供するため、ご利用者等の要望に真摯に対応し、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。ご利用者等からいただくご意見・ご要望は、当財団のサービスの改善及び向上における大変貴重な機会と考えています。

一方、一部のご利用者等の要求や言動の中には、職員の人格を否定する暴言、脅迫、暴力など、職員の尊厳を傷つけるものもあります。こうした社会通念に照らして著しく不当な行為は、職員の就業環境を悪化させるだけでなく、安全・安心なサービスの提供にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題です。

当財団は、利用者等からの正当なご意見・ご要望は真摯に受け止めてサービス向上に活かす一方、社会通念上許容される範囲を超えた言動（カスタマーハラスメント）に対しては、職員個人の忍耐や接客スキルに委ねるのではなく、財団全体の責任として組織的に、毅然とした態度で対応し、職員を守ります。カスタマーハラスメントを行った利用者等に対しては、施設条例等に基づき、利用制限・退場・入場拒否等の措置を講じる場合があります。

カスタマーハラスメントとは

改正労働施策総合推進法及び厚生労働省指針（令和8年厚生労働省告示第51号）は、カスタマーハラスメントを「職場において行われる、顧客等の言動であって、業務の性質等に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより、労働者の就業環境が害されるもの」と定義しています。令和8年（2026年）10月1日から、事業主に対し、カスタマーハラスメント防止のための雇用管理上の措置を講じることが法律上義務付けられました。

当財団は、この法改正・指針を踏まえ、当財団が管理運営する文化施設・スポーツ施設等をご利用の皆様との間で、対面でのやり取りのほか、お電話、メール、SNS、ウェブサイトの問合せフォーム等を通じたやり取りについても、本方針の対象とします。

カスタマーハラスメントに該当し得る行為の例

次のような行為は、社会通念上許容される範囲を超えた迷惑行為として、カスタマーハラスメントに該当し得ます。

- 暴力を振るう、物を投げつけるなどの身体的な攻撃
- 大声での怒鳴りつけ、人格を否定する発言、脅迫などの精神的な攻撃
- 威嚇的な態度、「上司を出せ」等の高圧的・威圧的な要求の繰り返し

- 謝罪として土下座を強要する行為
- 必要以上に長時間にわたる叱責や、居座り・電話等による拘束
- 人種、性的指向・性自認等に関する差別的な言動
- わいせつな言動、不必要な接触などの性的な言動
- 職員を名指しした誹謗中傷の SNS 投稿、無断で撮影した職員の画像・動画の無許可公開
- 正当な理由のない金銭要求や特別扱いの強要など、社会通念上不当な要求

なお、施設の不備やサービスの過失を指摘する正当なご意見・ご要望や、障害のある方等からの合理的配慮のお求めは、カスタマーハラスメントには該当せず、通常のクレーム対応・合理的配慮として真摯に対応いたします。ただし、要求内容自体が正当であっても、その手段・態様が社会通念を超える場合には、カスタマーハラスメントに該当し得ますので、あらかじめご了承ください。

カスタマーハラスメントが確認された場合の対応

当財団は、カスタマーハラスメントに該当する行為が確認された場合、次のとおり組織的かつ毅然とした対応を行います。

- 複数の職員による対応への切替え、対応記録・録音等による事実確認
- 迷惑行為の中止要求及び警告
- 施設条例等に基づく施設利用の制限・退場要請・入場拒否
- 身体的危害の恐れがある場合など悪質なケースにおける警察への通報
- 弁護士と連携した刑事告訴・損害賠償請求等の法的措置の検討

当財団は、これらの対応にあたり、職員が不利益な取扱いを受けることのないよう配慮するとともに、対応を行った職員の心身のケアにも努めます。

ご理解とご協力をお願い

当財団は、すべての職員の人格と尊厳が尊重される職場を目指すとともに、良質な公共サービスを継続的に提供してまいります。カスタマーハラスメントは、被害を受ける職員だけでなく、施設をご利用になる他の皆様の利益をも損なう行為です。皆様には、本方針の趣旨をご理解いただき、職員への迷惑行為・ハラスメント行為を行わないよう、ご協力をお願いいたします。

本方針の根拠・改定

本方針は、令和 8 年 2 月 26 日公表の厚生労働省指針「事業主が職場における顧客等の言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」（令和 8 年厚生労働省告示第 51 号）及び改正労働施策総合推進法に基づき策定しています。今後の法令改正・指針改定等に応じて、随時見直しを行います。

2026 年 9 月 30 日

一般財団法人 奈良市総合財団