

# 公益財団法人郡山市観光交流振興公社 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

公益財団法人郡山市観光交流振興公社（以下「公社」という。）は、郡山市における観光交流人口の拡大、レクリエーション等の余暇活動の場の提供、都市公園その他の施設の管理運営を通じ、利用者の皆様に安全で快適なサービスを提供するとともに、地域社会の発展と潤いのあるまちづくりに寄与することを目的として事業を行っています。

公社は、利用者、来園者、顧客、取引先、関係団体等（以下「利用者等」という。）から寄せられるご意見、ご要望、ご指摘等について、サービスの向上や業務改善につなげるため、誠実かつ真摯に対応しますが、一方、これらのご意見等の中には、その内容又は手段・態様が社会通念上許容される範囲を超え、職員の人格や尊厳を傷つけ、就業環境を害するものがあります。これらの行為は、職員の心身に負担を与えるだけでなく、安全・円滑な施設運営や他の利用者へのサービス提供にも支障を及ぼすおそれがあります。

公社は、職員が安全・安心に業務を行うことができる職場環境を確保するとともに、利用者等との良好な関係を維持し、より良いサービスを提供するため、カスタマーハラスメントの防止及び適切な対応に組織として取り組むとともに、公社の職員は、自らが利用者等に対するハラスメントの行為者とならないよう、相手の立場や人格を尊重し、高い倫理観を持って適切に行動します。

## 2 カスタマーハラスメントの定義及び該当する行為の例

### (1) カスタマーハラスメントの定義

公社におけるカスタマーハラスメントとは、次のアからウまでの要素をすべて満たすものをいいます。

ア 利用者等の言動であること。

イ 職員が従事する業務の性質その他の事情に照らして、社会通念上許容される範囲を超えた言動であること。

ウ その言動により、職員の就業環境が害されること。

なお、正当なご意見、ご要望、苦情、改善の申入れ等は、それ自体をカスタマーハラスメントとして扱うものではありません。該当性は、要求内容の妥当性、言動の手段・態様、頻度・継続性、職員への影響、施設運営への影響その他の具体的な状況を踏まえ、総合的に判断します。

### (2) 「利用者等」の範囲

利用者等とは、対面、電話、メール、ウェブサイト、SNS その他の方法を問わず、公社の事業又は施設運営に関係するすべての者をいい、施設利用者、来園者、顧客、取引先、委託先、関係団体等を含みます。

### (3) カスタマーハラスメントに該当する行為の例

以下は代表的な事例であり、これらに限られるものではありません。具体的な状況を踏まえて総合的に判断します。

ア 言動内容が社会通念上の許容範囲を超えるもの

- ・要求に理由がない又は公社が提供するサービス等と全く関係のない要求
- ・性的要求や、職員のプライバシーに関わる要求
- ・法令等を著しく超えたサービスの提供を要求
- ・対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
- ・不当な損害賠償要求

イ 手段等が社会通念上の許容範囲を超えるもの

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害、殴る、蹴る、物を投げつける、唾を吐きかける等）

- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の強要、ＳＮＳ等のインターネット上へ悪評を投稿することをほめかす発言によって職員を脅す等）
- ・威圧的な言動（大声による罵声、机を叩く等）
- ・継続的（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動（同様の話を繰り返す、話のすり替え、揚げ足取り等）
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁、長時間の電話等）
- ・差別的な言動
- ・性的な言動
- ・職員個人への攻撃、要求（プライバシー侵害、無断撮影、ＳＮＳ等のインターネット上への職員の個人情報拡散等）

### 3 カスタマーハラスメントへの対応

利用者等の行為がカスタマーハラスメント（疑いを含む。）にあたると判断した場合は、以下のとおり対応します。

- (1) 複数の職員等で対応するなど、「組織的に」対応します。
- (2) カスタマーハラスメント行為を止めるよう「注意・警告」を行います。
- (3) 注意・警告後も行為が継続する場合は、対応の中止、施設からの退去要請・利用制限等、必要な措置を講じます。
- (4) 公社の求めに応じない場合やカスタマーハラスメント行為が長期に渡る場合等、悪質と判断した場合は、警察その他の関係機関へ通報・相談します。また、悪質な行為、長期化・反復する行為、職員や施設の安全を著しく脅かす行為等については、弁護士等に相談し、必要に応じて法的措置を講じます。

### 4 カスタマーハラスメント防止対策

- (1) 公社としての基本姿勢及び対応方針を明確に示します。
- (2) 職員及び利用者等に本方針の周知を図ります。
- (3) 電話、窓口、施設等における必要な記録、録音等により、事実関係の正確な把握に努めます。
- (4) カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置し、職員が一人で抱え込まない体制を整備します。
- (5) 発生事案について、責任者への報告、情報共有、事後検証等を行い、再発防止に努めます。
- (6) 警察、弁護士、郡山市その他の関係機関と連携し、必要に応じて適切な対応を行います。
- (7) カスタマーハラスメントを受けた職員に対し、業務上の配慮、相談、メンタルヘルスケアその他必要な支援を行います。
- (8) 相談者・被害者その他関係者のプライバシーを保護し、相談したこと、事実確認に協力したこと等を理由として不利益な取扱いを行いません。

### 5 職員の基本姿勢

- (1) 利用者等の意見・要望には、相手の人格を尊重し、丁寧かつ公平に対応します。
- (2) 事実関係を確認し、できること・できないことを明確に説明します。
- (3) 一人で判断・対応することが困難な場合は、速やかに上司又は責任者へ報告・相談します。
- (4) カスタマーハラスメントを受けた場合、無理に一人で対応を続けず、組織としての対応に切り替えます。
- (5) 職員自身も、利用者等に対して威圧的、侮辱的又は差別的な言動を行わないよう、適切な接遇に努めます。

## 6 附則

本基本方針は、令和 8 年 10 月 1 日から施行します。

なお、今後の法令、厚生労働省の指針、郡山市の方針、指定管理業務に関する協定その他の関係規程の改正等を踏まえ、必要に応じて見直します。