

(公財)京都文化財団 カスタマーハラスメント対応基本方針

令和8年7月15日

当財団では、京都府京都文化博物館、京都府立文化芸術会館、京都府立府民ホール、京都府立堂本印象美術館各施設の管理・運営を通じて、お客様に京都文化に親しんでいただくための機会を提供し、そのご要望にお応えしながらサービスの向上に努め、お客様との信頼関係を築き上げることを目指しています。

一方で、質の高いサービスを提供するためには、当財団の従業員の人権が守られ、心身ともに健康で安心して働ける環境を整えることも大切であると考えております。ついては、下記のとおりカスタマーハラスメント対応基本方針を策定し、カスタマーハラスメントに対して毅然と対応し、より良いサービスを提供できるよう取り組んでまいります。

記

1 カスタマーハラスメントの定義

以下の3要件を満たすものをカスタマーハラスメント（以下「カスハラ」という。）とみなします。

- ①お客様等※¹による言動であること
- ②社会通念上相当な範囲を超えた言動であること※²
- ③従業員の勤務環境が害されること

※1 当財団が提供するサービスの利用者（今後利用する可能性がある者も含む。）その他業務に関係する者

※2 「社会通念上相当な範囲を超えた言動」の判断は、「言動の内容」や「手段・態様」に着目し、総合的に判断します。

2 社会通念上相当な範囲を超えた言動に該当しうるもの

過度な要求	○制度上対応できないことへの要求 ○合理的な理由のない優位な取り扱いの要求 ○執拗な謝罪の要求 ○合理的な理由のない金銭補償の要求 ○制度上根拠のない契約変更の要求 ○執拗な担当者の交代要求や上位者による対応要求
暴言	○侮蔑や大声で威圧すること ○大きな物音を立てること ○罵声、暴言を繰り返すこと

暴力	○体を小突く、殴る、突き飛ばすこと ※拳を振り上げる等の威圧的な行為も含む
時間拘束	○必要な説明や対応を尽くしてもなお継続するもの ○長時間の電話対応 ○長時間の拘束 ○居座り
脅迫	○従業員のプライバシーを侵害する撮影、録音、録画 ○SNS へ書き込む等の脅し ○マスコミへの暴露等をほのめかした脅し ○危害を加えることをほのめかした脅し
SNS 等誹謗中傷	○SNS その他の媒体において従業員への誹謗中傷やプライバシー侵害を行うこと
リピート型	○頻繁に施設を訪れ、その都度迷惑行為を行うこと ○度重なる電話 ○執拗な苦情や投書 ※同じ要望等を繰り返し行い、迷惑行為に発展しているもの
ストーカー	○特定の従業員への付きまとい ○個人情報を執拗に聞いてくる
セクハラ	○従業員に対する性的な発言、接触
権威型	○優位的な立場を利用した要求 ※関係者に優位な立場にいる人物がいることを仄めかして行うものも含む

※上記の行為類型は、厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」等を参考に作成したもので、例示であり、これらに限定されるものではありません。

3 対応策

- ・要望や相談等に対しては、丁寧な対応を心がけますが、カスハラと判断した場合には、組織として冷静かつ毅然とした対応を行います。
- ・迷惑行為等が発生した場合は、従業員及び利用者の安全確保並びに事実確認のため、必要に応じ録音・録画を行います。
- ・迷惑行為等を止めていただくよう、注意・警告を行い、更に、迷惑行為等が継続する場合は、組織的な判断の下、対応を打ち切る場合や退館をお願いする場合があります。
- ・悪質な行為については、警察への通報や法的措置を講じる場合があります。