カスタマーハラスメント防止に関する基本方針

令和8年8月1日
公益財団法人とちぎ未来づくり財団

1. 基本方針

当財団は、利用者、参加者、関係団体その他の皆様から寄せられるご意見、ご要望及びご指摘を、サービス向上のための貴重な機会として真摯に受け止め、誠実な対応に努めます。

一方で、利用者等からの要求や言動のうち、その内容に妥当性を欠くもの、または要求の伝え方や行動が社会通念上不相当なものであり、職員（他の事業主が雇用する者を含む）の就業環境を害する行為については、カスタマーハラスメントとして組織的に対応します。

当財団は、すべての職員が安心して働くことのできる職場環境を確保するため、カスタマーハラスメントの防止に取り組みます。

2. カスタマーハラスメントの定義

本方針におけるカスタマーハラスメントとは、厚生労働省が示すカスタマーハラスメント対策に関する考え方を踏まえ、利用者等からの言動のうち、その内容に妥当性を欠くもの又は要求の伝え方や行動が社会通念上相当な範囲を超えるものであって、職員の就業環境が害されるものをいいます。

3. 対象となる行為の例

次のような行為はカスタマーハラスメントに該当する場合があります。

- 大声による威嚇、暴言、侮辱、人格否定
- 脅迫的な言動
- 長時間にわたる拘束や執拗な苦情
- 同一内容の繰り返しによる過度な要求
- 土下座その他過度な謝罪の要求
- 正当な理由のない金銭補償の要求
- 職員個人への誹謗中傷やつきまとい
- SNS やインターネット上での誹謗中傷
- セクシュアルハラスメントに該当する言動
- 暴行、傷害その他の身体的な攻撃
- その他、社会通念上不相当な要求や言動

※ 例示であり、これらに限るものではありません。
※ なお、正当なご意見、ご要望又は苦情の申し出そのものをカスタマーハラスメントとみなすものではありません。

4. 施設等における組織的対応方針

・現場での即時対応：職員一人に抱え込ませず、管理監督者等が速やかに介入し、複数名で対応します。

・施設別運用マニュアルの整備：本基本方針に基づき、各施設の特性や利用実態に応じた施設別運用マニュアルを整備します。

・職員への教育・研修：職員がカスタマーハラスメントに関する正しい知識を習得し、適切な初期対応及び組織的対応を行えるよう、必要な教育及び研修を継続的に実施します。また、適切な接遇及び対応について教育を行い、職員がハラスメントの加害者とならないよう意識の向上に努めます。

・法的措置と外部連携：悪質な事案については警察への通報、弁護士等との連携、警告文の発出、施設利用制限等の措置を講じます。

5. 相談窓口と通報者の保護

当財団は、財団本部および各施設に相談窓口を設置します。相談内容については、相談者及び関係者のプライバシーに配慮し適切に取り扱います。

また、カスタマーハラスメントに関する相談、報告又は通報を行ったことを理由として、相談者又は通報者に対し、解雇、降格、人事評価上の不利益な取扱いその他一切の不利益な取扱いを行いません。

相談や通報に協力した職員についても同様に保護します。

6. 利用者の皆様へのお願い

多くの利用者の皆様から、日頃より当財団の運営にご理解とご協力をいただき、心から感謝申し上げます。

一方で、職員へのハラスメント行為が確認された場合には、対応をお断りし、ご来館またはご来所をお断りする場合があります。

なお、正当な苦情・ご意見や、障害者差別解消法に基づく合理的配慮の申出については、引き続き誠意をもって対応します。