**公益財団法人福武財団　カスタマーハラスメントに対する基本方針**

**はじめに**

当財団では、 Benesse （＝よく生きる）文化、芸術によって、活力にあふれた、個性豊かな地域社会の発展への貢献を目指し活動しております。また、運営する美術館や施設を訪れる皆様に、安全で心豊かな時間をお過ごしいただけるよう、より良い施設運営とサービスの提供に努めています。皆様から寄せられるご意見やご要望は、運営やサービスを見直すための大切な声として、真摯に受け止めています。
一方で、一部のお客様等による暴言、威圧的な言動、過度な要求などは、職員等の尊厳や心身の安全を損ない、他のお客様へのサービスや施設の安定的な運営にも影響を及ぼすことがあります。

当財団は、職員等が安心して働ける環境を守り、すべての皆様に良質なサービスを継続して提供するため、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定します。本方針における定義や行為例は、厚生労働省の定める各種指針を踏まえて策定しております。

**１．当財団の基本姿勢**

- **職員等の安全と尊厳の確保**
  当財団は、すべての職員等が安全かつ安心して働ける環境を確保し、その人格と尊厳を守ります。
- **毅然とした対応**
  カスタマーハラスメントに該当する言動に対しては、組織として冷静かつ毅然と対応します。
- **組織的な対応**
  カスタマーハラスメントを現場の担当者個人の問題とせず、当財団全体で対応します。

**2．カスタマーハラスメントの定義**

当財団では、次の 3 つの要素をすべて満たすものを、カスタマーハラスメントと判断します。

① お客様等による当財団の職員等の業務に関する言動であること
② 業務の内容や、その言動が行われた状況などに照らして、社会通念上許容される範囲（※1）を超えた言動であること
③ その言動によって、職員等の就業環境が害されること

カスタマーハラスメントに該当するかどうかは、要求の内容、言動の手段・態様、回数、継続時間、その場の状況などを踏まえ、個別に判断します。

本方針における「お客様等」には、施設をご利用になる方、利用を検討している方、お問い合わせいただく方、取引先その他当財団の事業運営に関係する方を含みます。

また、「職員等」には、当財団の職員、臨時雇用職員その他当財団の事業運営に従事する者のほか、業務委託先の従業者を含みます。

**※1「社会通念上許容される範囲を超えた言動」に該当し得るもの**

以下は例示であり、これらに限られるものではありません。

**身体的な攻撃**

殴る、蹴る、胸ぐらをつかむ、物を投げつける、唾を吐くなどの行為

**精神的な攻撃・威圧的な言動**

大声で怒鳴る、人格を否定する、侮辱する、誹謗中傷する、脅迫する、危害や SNS 等への投稿をほのめかして威圧する、土下座その他過度な謝罪を強要するなどの行為

**過大または不当な要求**

合理的な理由なく、提供するサービスの範囲を著しく超える要求、合理的な理由のない特別扱いや金銭補償、職員の処分などを求める行為

**継続・拘束的な行為**

同じ要求を繰り返す、執拗に連絡する、長時間の電話や面談を強いる、退去を求めても居座るなどの行為

**差別的または性的な言動**

差別的な発言、性的な発言、不必要な身体的接触などの行為

**職員等個人への攻撃・プライバシーの侵害**

職員等へのつきまとい、個人情報の執拗な要求、威圧や嫌がらせを目的とした撮影・録音、職員等の画像や個人情報を本人の同意なく SNS 等に公開するなどの行為

なお、正当なご意見、ご要望、苦情のお申し出は、カスタマーハラスメントに該当するものではありません。

## 3.　カスタマーハラスメント発生時の当財団の対応

カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、次の対応を行います。

- 当該行為の中止を求めます。
- 行為が継続する場合や悪質性・危険性が高い場合には、職員等および他のお客様の安全確保を最優先とします。そのうえで、対応の終了、退館の要請、施設の利用またはサービスの提供のお断りその他必要な措置を講じます。
- 暴力、脅迫その他、職員等や他のお客様の生命、身体または安全を脅かす行為がある場合には、直ち

に警察その他の関係機関へ通報・相談し、連携して対応します。

## ４．当財団の取り組み

当財団は、カスタマーハラスメントの防止と適切な対応のため、次の取り組みを行います。

- 対応方針や手順の整備と、職員等への教育・研修
- 相談・報告体制の整備と、事案発生時の組織的な対応
- 職員等の安全確保と、被害を受けた職員等へのケア
- 事例の記録・検証と、再発防止への取り組み
- 必要に応じた警察、弁護士その他の関係機関との連携

相談・報告を行った職員等のプライバシーを保護し、相談・報告を行ったことを理由とする不利益な取り扱いは行いません。

また、障害のある方への対応にあたっては、障害を理由とする不当な差別的取扱いを行わず、ご本人の意向を丁寧に確認したうえで、障害の特性や個別の事情に応じ、過重な負担とならない範囲で合理的配慮を行います。

【カスタマーハラスメント対応フローチャート】

