

カスタマーハラスメント対策基本方針

令和8年10月1日

1 趣旨

当事業団は、長野県における芸術文化の振興を図るとともに、県民の豊かな心の形成と活力ある地域社会の創造に寄与するため、文化芸術活動の支援や質の高い文化施設の管理・運営、埋蔵文化財の発掘調査など各種事業を実施しています。今後とも、県民及び利用者の皆様からいただくご意見・ご要望を真摯に受け止め、サービスの改善に努めてまいります。

一方で、質の高い文化振興サービスを提供するためには、当事業団の職員の人権が守られ、心身ともに健康で安心して業務に従事できる環境を整えることも重要です。近年、一部の利用者による悪質なクレームや不適切な言動が見受けられる状況を踏まえ、当事業団は職員の安全と尊厳を守り、適正で望ましい利用関係を維持するため、「カスタマーハラスメント対策基本方針」を策定しました。

2 カスタマーハラスメントの対象

職場において行われる、社会通念上許容される範囲を超えて職員の就業環境を害する顧客等の言動を指します。正当な苦情や合理的配慮を求める行為は該当しません。対面・電話・SNSなどすべての接点が対象です。

3 基本方針

(1) 職員の安全と尊厳を最優先にする

職員の心身の安全と尊厳を最優先とし、危険を感じた場合は無理に対応せず、上司等へ速やかに相談します。対応者の交代や複数名対応への切替えなど、職員を孤立させない体制を確保します。

(2) 正当な意見・苦情の尊重

顧客等からの正当な意見や苦情は丁寧に受け止め、必要に応じて業務改善につなげます。判断に迷う際は上司に相談します。

(3) 不適切行為への連携対応

暴言・脅迫・過剰要求などの不適切な言動には、安全確保を最優先に組織で連携して対応します。必要に応じて対応を中止し、安全を確保します。

(4) 違法行為への連携対応

違法行為が疑われる場合は、組織内で連携して対応するとともに、警察等の外部機関とも連携します。危険時は退避や通報を優先します。

(5) 職員の心身のケアと支援

職員がハラスメント対応により心身に負担が生じた場合、事業団内窓口において相談を受けるとともに、必要に応じて産業医による面談や外部カウンセリングの活用等により、勤務調整等を行います。上司は状況を把握し支援します。

(6) 組織的改善の継続

記録や振り返りを通じ、組織として対応力・職場環境の改善を継続します。事例を研修・マニュアルに反映し、安心して働ける環境づくりを進めます。

(7) 取引先に対するカスタマーハラスメント防止

取引先に対するハラスメントを認めません。取引先も尊重すべきパートナーであり、特に立場の弱い相手は無理な要求をしない姿勢を徹底します。厚生労働省の指針も踏まえ、健全な取引を推進します。