

カスタマーハラスメントに対する基本方針

公益財団法人金沢芸術創造財団（以下「当財団」という。）は、「金沢市における芸術文化の創造に関する事業を積極的に企画実施し、市民の生涯にわたる芸術文化の土壌を醸成することにより、芸術文化の振興に寄与すること」を目的に、金沢21世紀美術館、金沢能楽美術館、金沢市民芸術村、金沢卯辰山工芸工房、金沢歌劇座などの指定管理者として施設利用者等に対して各種のサービス提供や各種事業の開催等をおこなっています。

これらの業務の中で、当財団職員に寄せられる要望や苦情等については、サービスの更なる向上や業務改善に繋がる重要な機会ととらえ、真摯に対応することが重要と考えています。

一方で、利用者等から、職員への暴言や過剰な要求等（カスタマーハラスメント）が行われると、円滑な業務遂行に支障が生じ、他の利用者へのサービス低下や職員の本来対応すべき業務に支障が出るだけでなく、対応する職員が疲弊するなど職員の心身に悪影響を及ぼすおそれがあります。

当財団では、これらのカスタマーハラスメントに対し、統一したルールのもと、毅然とした対応を取り、職員の良好な就業環境の確保と質の高いサービス提供に努めてまいります。

1. カスタマーハラスメントの定義

当財団では、カスタマーハラスメントを「利用者等（財団からサービスの提供を受ける者、又は財団の業務に密接に関係する者であって、職員が対応する全ての人）から職員に対して行われる、社会通念上許容される範囲を超えた言動であって、職員の就業環境を害するもの」と定義します。

具体的には、以下のような行為を指します。あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

- ☐身体的な攻撃（暴力・傷害など）
- ☐精神的な攻撃（脅迫・暴言・侮辱・誹謗中傷など）
- ☐拘束的な行動（居座り、監禁など）
- ☐継続的な（繰り返される）執拗な言動
- ☐威圧的な言動（大声で怒鳴り続ける・机を叩くなどの行為）
- ☐職員の人格の否定・差別的な言動
- ☐土下座の要求
- ☐長時間の拘束
- ☐社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
- ☐合理性を欠く不当・過剰な要求
- ☐組織や職員の信用を棄損させる内容や個人情報等を SNS 等へ投稿する行為
- ☐職員へのセクシャルハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為

2. カスタマーハラスメントが発生した場合の対応

当財団は、カスタマーハラスメントが疑われ、又は認められた場合、職員を一人で対応させることなく、上司や関係部署が連携し、必要に応じて次の措置を講じます。

- ☐複数名により対応します。
- ☐行為の中止を求め、応じられない場合は対応を打ち切ります。
- ☐暴言や威嚇、脅迫と職員が判断した場合は、その時点で対応を打ち切ります。
- ☐悪質と判断される場合には、警察、弁護士等の外部専門機関への相談又は通報、法的措置等の対応を行います。
- ☐行為の内容や対応状況を正確に把握するため、録音や録画を行うことがあります。

3. 基本的な対策

- ☐カスタマーハラスメントに対する基本姿勢・対応方法の明確化
- ☐カスタマーハラスメント行為があった場合の警察や弁護士との連携体制の整備
- ☐職員のための相談対応体制の整備
- ☐職員への教育・研修